

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS



Maicao, La Guajira

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	2 de 11		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	5
6. ENTRADAS	7
7. MATERIALES NECESARIOS	7
8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS.....	8
9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS	8
10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN	8
11. INDICADORES	8
12. FLUJOGRAMA.....	9
13. ANEXOS.....	10
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	11

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	3 de 11		

1. OBJETIVO

Establecer los criterios, actividades y formatos para llevar a cabo los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, sistemas y dispositivos instalados en las instalaciones de la EPSI.

2. ALCANCE

El procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo se aplica para todos los usuarios de las distintas sedes tanto internos como externos, que tengan en custodia cualquier activo tecnológico de la EPSI ANAS WAYUU.

3. DEFINICIONES

- **Auditabilidad:** Define que todos los eventos de un sistema deben poder ser registrados para su control posterior.
- **Autenticidad:** Busca asegurar la validez de la información en tiempo, distribución, así mismo se garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades.
- **Confiability de la información:** Que la información generada sea adecuada para sustentar la toma de decisiones y la ejecución de las funciones y misiones.
- **Confidencialidad:** Se garantiza que la información sea accesible solo aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.
- **Disponibilidad:** Se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.
- **Integridad:** Se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.
- **Legalidad:** Referido al cumplimiento de las leyes, normas, reglamentaciones, o disposiciones a las que está sujeto el organismo.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	4 de 11		

- **No repudio:** Se refiere a que una entidad que haya enviado o recibido información alegue ante terceros que no la envió o recibió.
- **Sistemas de información:** Se refiere a un conjunto independiente de recursos de información organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento, transmisión y difusión de información, según determinados procedimientos, tanto automatizados como manuales.
- **Tecnología de la información:** Se refiere al hardware y software operado por el organismo o por un tercero que procese información en su nombre para llevar sin tener en cuenta la tecnología utilizada ya se trate de telecomunicaciones, computación de datos, u otro tipo.

4. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	5 de 11		

	acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.
Normas Técnicas Seguridad Informática ISO 27001	La norma ISO 27001 es un estándar internacional que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema se utiliza para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La norma proporciona un marco para la seguridad de la información que ayuda a las organizaciones a identificar y gestionar sus riesgos de seguridad de la información de manera efectiva.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

N.º	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Elaborar cronograma de mantenimiento de hardware y software.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Cronograma de mantenimiento
2.	Entregar cronograma al Director de Aseguramiento y Tecnología para su aprobación.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Cronograma de mantenimiento
3.	¿Existen observaciones? Si: Continúa en el punto 3.1. No: Continúa en el punto 3.2.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Cronograma de mantenimiento

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	6 de 11		

3.1	Se aplican los cambios, pasar al punto 1.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Cronograma de mantenimiento
3.2.	Se notifica a todos los usuarios de la fecha y hora en la que se va a desarrollar el mismo.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Programa de mantenimiento
4.	¿Presenta daños el equipo? Si: Continúa en el punto 4.1. No: Continúa en el punto 4.2.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Programa de mantenimiento
4.1	Realizar o revisar copia de seguridad de toda la información del equipo.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Copia de seguridad
4.2	Se procede a desconectar y llevar al área de sistemas.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de estado del equipo
5.	Se desarma el equipo y se valida el estado de las partes del mismo.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de estado del equipo
6.	Elaborar informe del estado físico del equipo.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de estado del equipo

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	7 de 11		

7.	¿Las partes presentan fallas o están incompletas? Si: Continúa en el punto 7.1. No: Continúa en el punto 7.2.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de estado del equipo
7.1	En caso de las partes del equipo presente fallas o esté incompleto, realice solicitud de las mismas para su cambio. En caso de que no se consiga repuesto, hacer la solicitud de sustitución del equipo.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de estado del equipo, solicitud de sustitución del equipo
7.2	De lo contrario, se continua con el mantenimiento preventivo y se genera informe de la operación realizada.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de mantenimiento
7.2.1	Se enciende el equipo y se realiza un diagnóstico del software.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de mantenimiento
8.	En caso de encontrar un virus, se elimina del equipo. Si se trata de un software no permitido, se genera un informe y se procede a la desinstalación.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones / Técnico en Tecnología y Comunicaciones	Informe de software no permitido

6. ENTRADAS

- ✓ Programa de mantenimiento de equipos.

7. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	8 de 11		

- ✓ Teléfono y celular.
- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet.
- ✓ Conexiones periféricas.
- ✓ Impresora.
- ✓ Papelería.

8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Informe de mantenimiento de equipos.

9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Jefe de Tecnología y Comunicaciones.
- ✓ Líder de Gestión Tecnológica.
- ✓ Técnico en Tecnología y Comunicaciones.

10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Jefe de Tecnología y Comunicaciones.
- ✓ Líder de Gestión Tecnológica.
- ✓ Técnico de Tecnología y Comunicaciones.

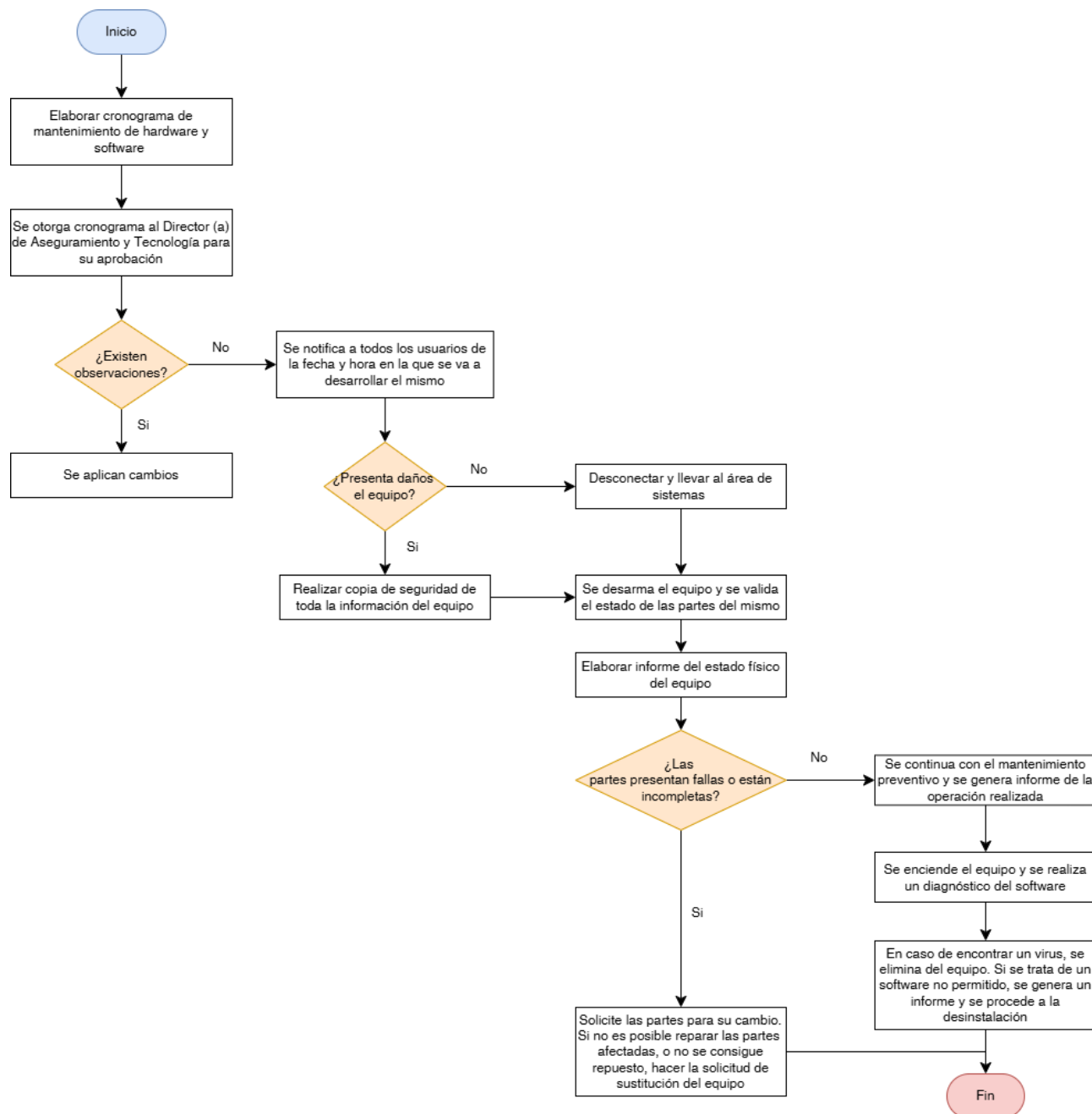
11. INDICADORES

N.º	NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	FRECUENCIA DE USO
1.	Mtto preventivo y correctivo	Número de mantenimientos realizados	Número de mantenimientos programados	100%	Trimestral

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	9 de 11		

12. FLUJOGRAMA



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-860-03	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
Versión:	4.0-20-01-25		
Página:	11 de 11		

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	PAGINAS	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS
1.0	Seis (6)	21/10/2015	No Aplica	Creación.
2.0	Nueve (9)	21/10/2015	11/10/2018	Actualización y Logo.
3.0	Diez (10)	11/10/2018	18/01/2022	Actualización del numeral 12. Anexos - Formato de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
3.1	Once (11)	18/01/2022	19/04/2024	Se anexa numeral 2. Alcance, se actualiza numeral 4. Marco legal, numeral 5. Descripción de actividades, numeral 9. Responsable por la socialización de estos procesos, numeral 10. Responsables por la ejecución, numeral 12. Flujograma y modificación en el orden del documento.
3.2	Once (11)	18/01/2022	20/11/2024	Actualización en la denominación de cargos.
4.0	Once (11)	20/11/2024	20/01/2025	Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024. Actualización en la denominación de cargos en Flujograma y el formato en el numeral 13. Anexos.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de Gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo