
	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	1 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

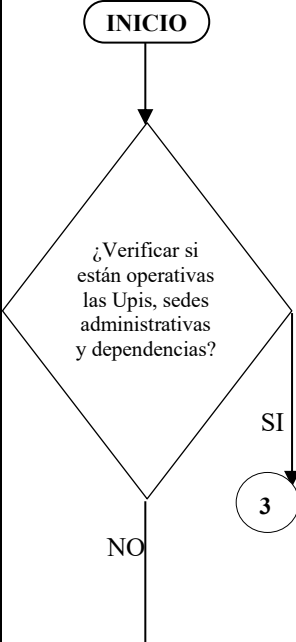
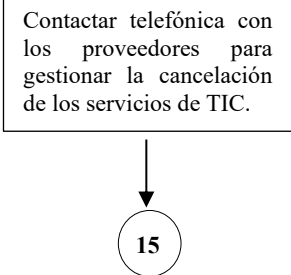
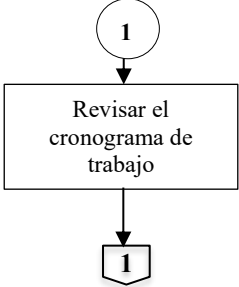
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para la planificación, formulación, ejecución y seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware, con el fin de mitigar posibles fallas, asegurar la continuidad del servicio, conservar adecuadamente los equipos tecnológicos y garantizar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información institucional.
ALCANCE	Inicia con la verificación del estado de funcionamiento de las Unidades de Protección Integral (UPIS), sedes administrativas y demás dependencias de la entidad, con el fin de establecer el cronograma de mantenimiento de los equipos de cómputo, portátiles y sistemas del Instituto. Finaliza con el archivo y resguardo de toda la documentación generada a lo largo del procedimiento.


2. GLOSARIO	
Término	Definición
HARDWARE	Es el conjunto de los componentes que integran toda la parte física de una computadora o de un sistema informático.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Es el servicio que se realiza para reparar daño o fallas, el cual es detectado en el mantenimiento preventivo o por causa de un incidente.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Es el servicio de atención e inspección anticipada que se realiza con el fin de minimizar la probabilidad de presencia de fallas.
MEDIOS	Conjunto de instrumentos, necesarios para un fin determinado.
MESA DE AYUDA - ARANDA SERVICE DESK	Mesa de ayuda de la oficina de TIC utilizada como herramienta de gestión de servicios para el soporte de activos informáticos.
REGISTRO DE INFORMACION	Es la acción que se refiere a dejar constancia de la visita, tareas realizadas y recolección de datos en los formatos establecidos.
SOFTWARE	Es el conjunto de programas e instrucciones de aplicación de reglas informáticas que sirven de herramienta para la organización, presentación y manipulación de la información en la ejecución de tareas en una computadora.
USUARIO FINAL	Sede, dependencia o persona que recibe en uso el equipo o servicio.

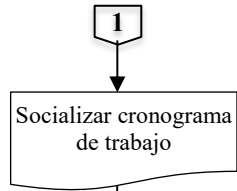
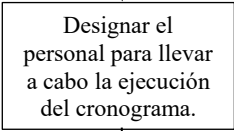
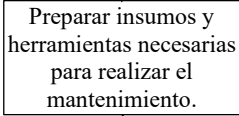
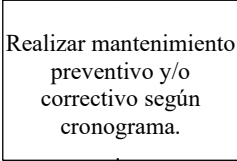
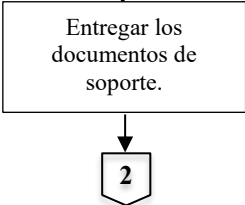
3. CONDICIONES GENERALES	
No.	Descripción
1	Anualmente se debe elaborar cronograma para el mantenimiento preventivo y/o correctivo del hardware y actualización del licenciamiento de software de los recursos tecnológicos que se tiene instalado en las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y demás dependencias de la entidad, el cual debe ser socializado a través de memorando a los responsables de cada dependencia para que lo conozcan y estén atentos a recibir el servicio.
2	El/la profesional encargado (a) debe asignar el personal técnico o profesional (específico) de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para realizar el mantenimiento preventivo, correctivo, configuración o actualización de licenciamiento para los equipos o sistemas de información del Instituto.
3	La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC debe realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento del cronograma y si es el caso realizar reprogramación y notificar.
4	En el momento que deban adquirirse bienes o servicios para realizar el mantenimiento de software y hardware deben seguirse las actividades del proceso de Gestión contractual.
5	Es deber del personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC realizar pruebas técnicas con el/la usuario (a) final. Si es necesario se deben generar los conceptos técnicos del hardware o software que se encuentra inservible, obsoleto, desactualizado o sin soporte, dejando una copia a la persona responsable del inventario de la dependencia o unidad para que adelante las gestiones administrativas necesarias para dar de baja dicho elemento por parte del área correspondiente. Se debe realizar el borrado seguro mediante formateo en bajo nivel para todos los medios de almacenamiento que tenga el equipo de cómputo que se dará de baja. Si no se realiza la visita programada de acuerdo con el cronograma establecido, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC deberá reprogramar la visita a dicha dependencia y notificar mediante correo electrónico.
6	La información actualizada de los equipos debe reposar en el aplicativo de la Mesa de ayuda – ARANDA SERVICE DESK


4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

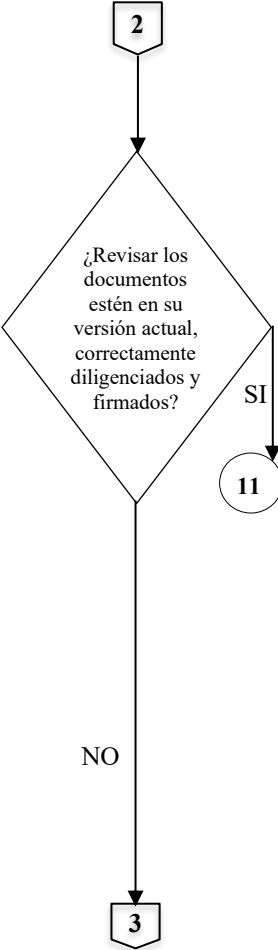
	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	2 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
1		<p>Verificar el estado operativo de las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y dependencias de la entidad, contactando telefónicamente a los(as) encargados(as) respectivos(as), con el fin de confirmar si la dependencia se encuentra en funcionamiento. Una vez verificada la información, se socializa el resultado mediante correo electrónico al grupo de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).</p> <p>Si la dependencia está en funcionamiento, continuar con la actividad 3. En caso contrario, avanzar a la actividad 2 para realizar las gestiones administrativas correspondientes, según lo indicado en dicha actividad.</p>	Profesional Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.	X	Correo Institucional	Max: 3 Días Min: 2 Días Prom: 1,5 Días
2		<p>Contactar telefónicamente. Si el/la encargado(a) de la dependencia confirma que no se encuentra en funcionamiento, se consulta específicamente por los servicios de Tecnologías de la Información que no están siendo utilizados.</p> <p>Con base en esta información, se comunica y socializa la situación con los/las profesionales responsables de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), quienes deberán proceder con la solicitud de cancelación de los servicios ante los proveedores correspondientes.</p> <p>Al culminar esta actividad se procede a dar cierre, pasando a la actividad 15.</p>	Profesional Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		Correo institucional 1	Max: 3 Días Min: 2 Días Prom: 1,5 Días
3		<p>Revisar, en conjunto con los/las técnicos(as) y profesionales de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la programación del mantenimiento preventivo, correctivo y/o la actualización de licenciamiento, dirigido a las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y dependencias de la entidad, para la vigencia correspondiente.</p>	Profesional Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.		Cronograma de mantenimiento e instalación de equipos tecnológicos – E-GTIC-FT-012	Max:10 Horas Min: 5 Horas Prom: 7.5 Horas

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	3 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
4		Socializar mediante memorando y correo electrónico, a todas las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y dependencias de la entidad, la programación definida para la ejecución de las actividades contempladas en el cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de TIC.	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		Formato Memorando A-GDO-FT-013 Correos Institucionales	Max: 2 Días Min: 1 día Prom: 1,5 días
5		Designar a través de correo electrónico el personal para realizar las actividades programadas en el cronograma de trabajo establecido.	Profesional o técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		Correo Institucional	Max: 120 Minutos Min: 60 Minutos Prom: 90 Minutos
6		Preparar los insumos y herramientas necesarias para realizar las tareas respectivas de acuerdo con el cronograma de trabajo. Disponer de los medios necesarios para realizar el mantenimiento requerido (herramientas, software, hardware, etc.)	Técnico Asignado Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		Formato: Entrega de equipos, medios magnéticos y otros elementos E-GTIC-FT-004	Max: 10 Días Min: 3 Días Prom 6.5 Días
7		Realizar el respectivo mantenimiento según lo programado dejando constancia de ello en el formato E-GTIC-FT-005, establecido para tal fin.	Profesional o técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		Formatos: Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005 Concepto Técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos - EGTIC-FT-007	Max: 30 Días Min: 3 Días Prom: 16.5 Días
8		Entregar los documentos generados y remitir a la/él persona encargada(o) para su revisión, una vez finalizados los mantenimientos según lo programado.	Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo	Max: 2 Horas Min: 1 Hora Prom: 1.5 horas

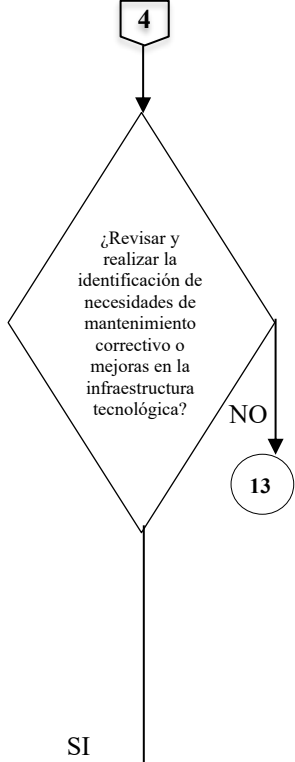
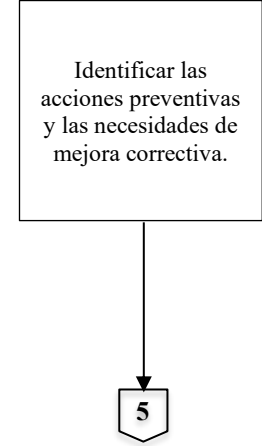
	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	4 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
					E-GTIC-FT-005 Concepto Técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos E-GTIC-FT-007	
9		<p>Revisar de los documentos en cuanto a que se esté utilizando la última versión publicada de los mismos, que se encuentren diligenciados claramente los datos que allí aparecen y con las firmas y remitir a la persona encargada del archivo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC el documento físico o digital E-GTIC-FT-005 y pasar a la actividad 11 de lo contrario pasar a la actividad 10.</p> <p>Nota: Los formatos en digital E-G-TIC-FT-002 y – E-GTIC-FT-006 serán almacenados por el/la encargado(a) en la carpeta compartida de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.</p>	Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC	X	Formatos: Hoja de vida de equipos de cómputo Cód: E-GTIC-FT-002 Hoja de vida de dispositivos (periféricos, impresoras, escáner y otros elementos) – E-GTIC-FT-006 Formatos: Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005 Concepto Técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos - E-GTIC-FT-007 o Mesa de ayuda - ARANDA	Max:10 Horas Min: 5 Horas Prom: 7.5 Horas

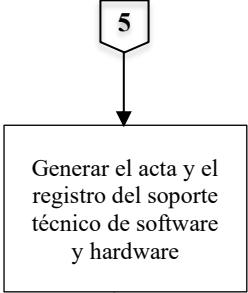
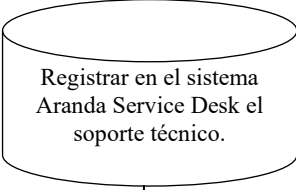
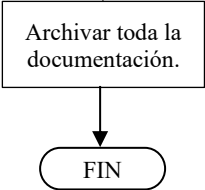
	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	5 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
10	<pre>graph TD; 3[3] --> A[Realizar ajustes o correcciones del diligenciamiento antes de su archivo.]; A --> 4[4];</pre>	Realizar ajustes a los documentos desactualizados, incompletos, ilegibles, mal diligenciados o sin las firmas requeridas, estos deberán ser devueltos oportunamente a él/la responsable para su corrección, indicando las observaciones y acciones necesarias. Solo una vez verificado su cumplimiento, se procederá a archivar, garantizando la calidad y trazabilidad de la información gestionada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.	Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		SERVICE DESK Formatos: Hoja de vida de equipos de cómputo Cód: E-GTIC-FT-002 Hoja de vida de dispositivos (periféricos, impresoras, escáner y otros elementos) – E-GTIC-FT-006 Formatos: Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005 Concepto Técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos - E-GTIC-FT-007 o Mesa de ayuda - ARANDA SERVICE DESK	Max: 10 Horas Min: 5 Horas Prom: 7.5 Horas

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	6 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
11		<p>Revisar y realizar seguimiento a las actividades de mantenimiento programadas y ejecutadas.</p> <p>El/la jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC o el/la profesional encargado(a) del soporte técnico se reunirá con el personal profesional o técnico(a) responsable de realizar el mantenimiento preventivo programado con la finalidad de identificar necesidades de mantenimiento correctivo o mejoras en la infraestructura.</p> <p>Si se identificó la necesidad de mantenimientos correctivos o mejoras que se requieran en la infraestructura tecnológica de las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y dependencias de la entidad pasar a la actividad 12 de lo contrario pasar a la actividad 13.</p>	<p>Jefe de la oficina de la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones TIC</p> <p>Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC</p>	X	Formato: Acta A-GDO-FT-004	Max: 3 Horas Min: 1 Hora Prom: 2horas
12		<p>Identificar, durante la reunión entre el/la Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el personal profesional o técnico responsable del mantenimiento preventivo, las posibles necesidades de mantenimiento correctivo, ajustes o mejoras en la infraestructura tecnológica de las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y dependencias de la entidad.</p> <p>Posteriormente, la programación del personal estará definida conforme a la agenda diaria de soportes.</p> <p><i>Nota: “La atención de los requerimientos o la adquisición de insumos necesarios para el mantenimiento correctivo estará sujeta a la disponibilidad de los contratos vigentes de partes y/o servicios.”</i></p>	<p>Jefe de la oficina de la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones TIC</p> <p>Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC</p>		Formatos: Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005 Acta A-GDO-FT-004	Max: 12 Meses Min: 6 Meses Prom: 9 Meses


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small>	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	7 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
13		Generar el acta A-GDO-FT-004 y el registro de soporte técnico de hardware y software E-GTIC-FT-005 de entrega a satisfacción y puesta en funcionamiento del equipo y/o servicio requerido ya sea de forma física o digital firmada por el equipo técnico y el/la responsable de las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y dependencias de la entidad.	Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		Formatos: Acta A-GDO-FT-004 Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo E-GTIC-FT-005	Max: 2 Horas Min: 1 Hora Prom: 1.5 horas
14		Registrar en el sistema ARANDA SERVICE DESK – Mesa de ayuda, el servicio de soporte realizado a cada uno de los activos informáticos y generar y/o actualizar la hoja de vida de cada uno de los equipos.	Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC		1. Sistema mesa de Ayuda Aranda Service Desk. 2. Hoja de vida de equipos de cómputo E-GTIC-FT-002 3. Hoja de vida de dispositivos (periféricos impresoras scanner) y otros elementos E-GTIC-FT-006	Max: 5 Días Min: 3 Día Prom: 4 días
15		Archivar toda la documentación generada ya sea física o digital a lo largo del procedimiento.	Profesional o Técnico Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC			Max: 2 Horas Min: 1 Hora Prom: 1,5 horas


	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	8 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

5. CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
01	Se inició la creación del procedimiento.	29/07/2011	HUMBERTO PARRA Profesional Oficina Asesora de Planeación
02	En procedimiento se modificó en los siguientes aspectos: 1. Se modificó el nombre del procedimiento por “Mantenimiento preventivo de Software y Hardware” ya que el mantenimiento correctivo es un soporte que se relaciona en el procedimiento Soporte Técnico con código A-TIC-PR-004. 2. Se complementa la Misión del procedimiento y a su vez se modificó el Alcance de este Gdándole la pertinencia que debe tener. 3. En el numeral 3. Normas se eliminó la resolución 351 de 2009 y a cambio de ello se incluyó la resolución 064 del 18 de abril de 2012. 4. En el numeral 3 Normas se adiciona la resolución 745 de 20 de noviembre de 2009. 5. En la act. 01 se modificó la descripción ya que el cronograma se establece en conjunto con los profesionales y técnicos de sistemas. 6. Se incluyó la actividad 02; donde se digita el cronograma en el software de la mesa de ayuda. 7. Se modificó la actividad 03, ya que se amplió la descripción de los mecanismos de comunicación para informar a las áreas del mantenimiento preventivo. 8. Se incluyó la actividad 04; la cual designa el personal técnico para realizar el mantenimiento preventivo por el responsable del área. 9. Se eliminaron las actividades 05 y 06 puesto que no es necesario validar por el área correspondiente la visita, y tampoco reportar si algún equipo está dañado. 10. En la actividad 07 se incluyó el formato correspondiente para la realización del diagnóstico. 11. Se eliminó las actividades 08 y 09, ya que dichas actividades se describen en el procedimiento “Soporte Técnico” con código ATIC-PR-003. 12. Se definió a lo largo del procedimiento la única persona encargada de realizar la actividad; bien sea un profesional o un técnico o asistencial según corresponda. 13. Se modificó el subproceso al que pertenece el procedimiento ya que debido a la actualización de la caracterización del proceso de TIC el subproceso al que corresponde el procedimiento es “Administración de infraestructura TIC”.	28/11/2012	BLEYDIS YEANA POLO URRUTIA Profesional Universitario ‘ Área de Sistemas HERNÁN HUMBERTO PARRA F. Profesional Contratista OAP
03	Se modifica el procedimiento incluyendo de forma específica lo siguiente: 1. Se pasa al Proceso Gestión Tecnológica y de la Información, anteriormente se encontraba en el proceso Tecnologías de la información y Comunicaciones. 2. Se actualiza el formato a la plantilla vigente, incluyendo los tiempos de cada actividad. 3. Se ajusta el objetivo, definido en el procedimiento anterior como Misión.	11/08/2015	ORALIA FRANCO GÓEZ Profesional Universitario Área de Sistemas

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	9 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025


	<p>4. Se modifica el alcance de acuerdo a los procedimientos y formatos utilizados en el área de Sistemas.</p> <p>5. Se incluyen las condiciones generales del servicio de acuerdo con la naturaleza del procedimiento.</p> <p>6. En el Glosario se incluye el concepto de Aranda, se replantea el concepto de hardware, software.</p> <p>7. En la actividad No. 2 se elimina la llamada telefónica como medio para informar el mantenimiento preventivo ya que este se realiza mediante cronograma y se notifica mediante memorando y posteriormente por correo electrónico.</p> <p>8. En la actividad No. 5 se describe la actividad a realizar cuando no se da cumplimiento con el cronograma inicialmente establecido.</p> <p>9. En la actividad No. 6 se cambia el diagnóstico del equipo por el diagnóstico al activo informático ya que dentro del mantenimiento preventivo se realizan actividades para toda la infraestructura de TI (canaleta, servidores, polos a tierra, etc.), de igual manera no se llena un formato inicial, sino que las actividades se documentan al final en el formato correspondiente y en la mesa de ayuda Aranda y se incluye documento soporte donde se especifica el diagnóstico encontrado.</p> <p>10. para las actividades 5, 6 y 7 la dependencia responsable es el área de Sistemas, quien es el que realiza el mantenimiento y los informes; en la actividad No. 7 el cargo responsable es técnico o profesional no solo técnico como aparecía en la versión 02.</p>		<p>ANY JACKELINE ROJAS P. Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación</p>
04	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <p>1. Se actualizó a la nueva plantilla de procedimiento</p> <p>2. Se modificó el objetivo del procedimiento ampliándose al contexto del procedimiento.</p> <p>3. Se complementó el alcance del procedimiento según los ajustes de la primer y última actividad.</p> <p>4. En las condiciones generales se ampliaron los conceptos de los numerales 3.1, 3.2, 3.3 y 3.5, a su vez se incluyó la condición general 3.4 en el cual se especifica dónde debe reposar la información de los equipos una vez se realiza el mantenimiento.</p> <p>5. Se amplió el glosario incluyendo los conceptos que se citan dentro de la descripción del procedimiento</p> <p>6. Se complementó la Act. 01. Especificando los espacios de las UPI, sedes administrativas y dependencias donde se realizará el mantenimiento y la acción queda bajo la responsabilidad del profesional, y no necesariamente del profesional del Área.</p> <p>7. Se modificó la Act. 03 eliminando la palabra técnico, quedando abierta dicha actividad para ser atendida según el cargo que se requiera</p> <p>8. Se complementó la Act. 4. Para mayor precisión.</p> <p>9. Se complemento la Ac. 5 con los espacios de intervención para una mayor precisión.</p> <p>10. En la Act. 07 se complementó con la generación de conceptos técnicos para dar de baja los elementos, esto con el fin de que se evidencie un</p>	17/04/2018	<p>ORALIA FRANCO GÓEZ Profesional Universitario Área de Sistemas</p>

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	10 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025


	<p>concepto del bien para realizar su respectiva baja; a su vez se incluyó los formatos para la evidencia de ello.</p> <p>11. En la actividad 8 se incluyó también la actualización de la hoja de vida del equipo, ya que si está se encuentra creada, solo hay que actualizarla.</p> <p>12. Se incluyeron las actividades 9 y 10 en donde se debe registrar las recomendaciones técnicas de la red de datos y de corriente, esto como una medida de control, así como la actividad transversal en donde se debe archivar toda la documentación según los lineamientos.</p>		
05	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <p>1. Se modifica el nombre del procedimiento.</p> <p>2. Se reorganiza la redacción del objetivo y el alcance.</p> <p>3. En condiciones generales numeral 3.1 se modifica la periodicidad del cronograma de mantenimiento.</p> <p>4. En el Glosario se incluye el concepto de mantenimiento correctivo.</p> <p>5. En la actividad No. 1 se modifica la redacción de la actividad, se le da alcance de acuerdo con las actividades que allí se realizan y se modifican los tiempos.</p> <p>6. En la actividad No. 4 se incluyeron actividades precontractuales para la adquisición de bienes y servicios para el Plan de Mantenimiento de TI y se incluyen los documentos y modifican tiempos de la actividad.</p> <p>7. Se unifican la actividad 5 y 6 se amplía la descripción y se complementa la lista de los documentos soporte.</p> <p>8. Se elimina la actividad No. 6 y 7 y se reorganiza la numeración de la actividad.</p> <p>9. En la actividad No. 6 se amplía la descripción de la actividad y lo correspondiente a la ejecución de plan de mantenimiento de acuerdo a la contratación con proveedores.</p> <p>10. En la actividad No. 7 se amplía la descripción para el caso del soporte técnico que depende de un contrato con proveedores de bienes y servicios y se adición el formato Lista de chequeo en los documentos soporte.</p> <p>11. Se incluye la actividad No. 8 de seguimiento y control de las actividades realizadas en cada una de las sedes, dependencias o unidades de protección integral del Instituto.</p>	06/11/2020	<p>JAIME ANTONIO GÚZMAN PANTOJA. Profesional Universitario</p> <p>ERASMO SOSSA Técnico Operativo</p> <p>ISMAEL E. AYA Técnico Operativo</p> <p>FERNANDO BARRIGA M. Técnico Operativo</p> <p>ORALIA FRANCO G Profesional</p>
06	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <p>Se incluye en la actividad No. 6 la siguiente nota: incluyendo en su descripción en el momento que se identifique que el hardware o software se encuentra inservible, obsoleto, desactualizado o sin soporte se debe emitir el concepto técnico para que se adelanten las gestiones administrativas necesarias para dar de baja dicho elemento de hardware o software por el área correspondiente.</p>	22/01/2021	<p>JAIME ANTONIO GÚZMAN PANTOJA. Profesional Universitario</p> <p>ORALIA FRANCO G Profesional Universitario</p>

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	11 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025


07	<p>El procedimiento se modificó en los siguientes aspectos:</p> <p>1. En la actividad 1 cambia el nombre del formato: “Cronograma de mantenimiento preventivo E-GTIC-FT-012” por “Cronograma de mantenimiento e instalación de equipos tecnológicos – E-GTIC-FT-012”.</p> <p>2. En la actividad 4 se elimina el registro: Ficha Técnica A-GCO-FT-012”.</p> <p>En la actividad 5 se incluye el texto: “Si es necesario se deben generar los conceptos técnicos del hardware o software que se encuentra inservible, obsoleto, desactualizado o sin soporte, dejando una copia al responsable del inventario de la sede o unidad para que adelante las gestiones administrativas necesarias para dar de baja dicho elemento por parte del área correspondiente. Se debe realizar el borrado seguro mediante formateo en bajo nivel para todos los medios de almacenamiento que tenga el equipo de cómputo que se dará de baja.</p> <p>Se elimina el texto: “<i>Al igual que generar los conceptos técnicos para tramitar las bajas a que haya lugar. Nota: Para el caso de contratación de bienes y servicios es necesarios, dar inicio al cumplimiento de las obligaciones contractuales; los elementos requeridos (bienes de consumo o devolutivos) deben ser solicitados al Área de Almacén e Inventarios para su entrega y posterior configuración o instalación por parte del área de Sistemas</i>”, se indica que se va a realizar la socialización sólo a través de correo electrónico y no de memorando. Se elimina del registro el formato de lista de chequeo A-TIC-FT-003, la minuta de contrato A-GCO-FT-022 y el acta de inicio A-GCO-FT-001.</p> <p>3. En la actividad 6 se elimina el texto: “Para el caso de la ejecución contractual registrar la información técnica del mantenimiento realizado. Nota: En el momento que se identifique que el hardware o software se encuentra inservible, obsoleto, desactualizado o sin soporte se debe emitir el concepto técnico para que se adelanten las gestiones administrativas necesarias para dar de baja dicho elemento de hardware o software por el área correspondiente”. Se elimina porque en esta actividad solamente se realiza el registro en el sistema Aranda.</p> <p>4. Se elimina la actividad 7: “Documentar las recomendaciones técnicas” ya que se hace lo mismo que en la actividad, 8. Se incluye el texto “siempre y cuando se realice el borrado seguro mediante formateo en bajo nivel para todos los medios de almacenamiento de la información, asegurando que existan copias de seguridad de ser el caso.</p> <p>5. En la actividad 8 se cambia el texto” Revisión y seguimiento de las actividades realizadas” por “Revisar y realizar seguimiento a las actividades realizadas”, adicionalmente se elimina el registro: “Informe de gestión E-PLA-FT-018”.</p>	23/12/2021	<p>JUAN GABRIEL PÉREZ TOBARÍA Responsable Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>JAIME ANTONIO GUZMÁN PANTOJA Técnico operativo Código 314 Grado 03</p> <p>SEBASTIAN ESPINEL CARRANZA Técnico operativo Código 314 Grado 03</p>
----	---	------------	--

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	12 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

	<p>6. Se incluyen las actividades 8: “Ingresar y documentar las actividades realizadas”.</p> <p>7. Se incluye la actividad 9: “Entregar los documentos de soporte”.</p> <p>8. Se incluye la actividad 10: “Realizar la revisión de los documentos”.</p> <p>9. Se cambia la numeración de las actividades 7 en adelante.</p>		
08	<p>1. Se realiza la actualización de las áreas / dependencias y cargos mencionados en el documento con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”</p> <p>2. Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el procedimiento (manual, documento interno o instructivo), de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional.</p> <p>3. Se realiza cambio de código del documento del A-TIC-PR-004 al código E-GTIC-PR-004</p>	04/10/2022	<p>MARISOL MONSALVE USME Profesional Oficina Asesora de Planeación</p>
09	<p>Se modifica el procedimiento en los siguientes aspectos:</p> <p>1. Se incluyen las actividades 1 y 2 pasando de 11 a 13 actividades. Se incorpora la actividad 1 con el fin de definir un punto de control en donde se solicite información del estado de las sedes y con base en esto programar el mantenimiento. Así mismo se agrega la actividad 2 con el fin de definir las acciones a seguir en caso de que una sede no se encuentre en funcionamiento.</p> <p>2. Tras una revisión detallada del procedimiento se determinó que las actividades 7 y 10 no son un punto de control, por lo cual se procede a eliminar la X de la columna “<i>punto de control</i>”.</p> <p>3. En la actividad 13 (Actividad 11 en la versión 8 del procedimiento) se elimina el texto en la descripción “<i>según el instructivo de gestión documental</i>”. Así mismo se elimina el registro “<i>Instructivo: Organización archivo de gestión A-GDO-IN-001</i>”. Lo anterior teniendo en cuenta que dicho instructivo fue eliminado del proceso de Gestión Documental en la vigencia 2021, y una vez realizada la consulta al proceso a cargo, indican que actualmente no tienen establecido un documento para la organización de archivos de gestión.</p> <p>4. En la sección 5 del control de cambios, en las versiones 02, 03, 04, y 07 se cambia el nombre de “<i>Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i>” por “<i>Área de Sistemas</i>”, con el fin de mantener el registro histórico en el control de cambios para futuras consultas, ya que antes de la vigencia 2022, el nombre de la dependencia era “<i>Área de Sistemas</i>”.</p>	11/03/2024	<p>JAIME ANTONIO GUZMÁN PANTOJA Profesional Universitario Oficina de las TIC</p>

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	13 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

10	<p>Se modifica del procedimiento MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE E-GTIC-PR-004</p> <p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Se solicita modificación del procedimiento MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE E-GTIC-PR-004</p> <p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>1.Se actualiza la plantilla</p> <p>2.Se modifica el nombre del procedimiento “Mantenimiento preventivo de software y hardware” por “Mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware”.</p> <p>3.Se modifica la redacción del OBJETIVO</p> <p>4.Se modifica el ALCANCE</p> <p>5.Se actualiza y ordena alfabéticamente el GLOSARIO en lo siguiente; se modifica la definición del término ARANDA SERVICE DESK: “Mesa de ayuda de la oficina de TIC utilizada como herramienta de gestión de servicios para el soporte de activos informáticos.” Con el ánimo de garantizar que los casos de requerimientos de soportes o incidentes reportados queden debidamente registrados y se dé cumplimiento a los tiempos establecidos para la atención adecuada.</p> <p>6. Se remplaza la palabra "área" por "sede" en el GLOSARIO</p> <p>7. Se ajusta la condición general N° 1, especificando que el cronograma que se realiza también es para mantenimientos correctivos.</p> <p>8. Se modifican la condición general N° 3 la cual fue trasladada a la última posición, ocupando así el puesto N° 6.</p> <p>9. Se modifica la condición general N° 6 “incluyéndole el termino MESA DE AYUDA ARANDA SERVICE DESK</p> <p>DIAGRAMA DE FLUJO</p> <p>10. Se modifica el diagrama de flujo y la descripción, teniendo en cuenta la inclusión de la actividad de mantenimiento correctivo de software y hardware, dentro del procedimiento.</p> <p>11. Se modifíco el enunciado de la decisión de la actividad N° 1 y en relación a la descripción de la actividad y modificación de la decisión del diagrama de flujo.</p> <p>12. Se modifica la descripción de la actividad 2 teniendo en cuenta el reordenamiento de las actividades.</p> <p>13. Se modifica la descripción de la actividad N° 3</p> <p>14. Se modifica el enunciado del proceso de la actividad número 7.</p> <p>15. Se modifica el enunciado del proceso de la actividad número 8 y se incluye el termino Tiempo a la actividad.</p> <p>16. La actividad N° 8 pasa a ser la actividad 14</p> <p>17. Se modifica la actividad N° 8 con relación al Tiempo el cual no se encontraba contemplado dentro del procedimiento</p> <p>18. La actividad N° 9 pasa a ser la actividad 11</p>	25/06/2025	<p>LIZETH ZAMARA HUERTAS FAJARDO Profesional Contratista Oficina de las TIC</p> <p>YEIMMY ROCIO CARDENAS CRUZ Técnico Operativo Oficina de TIC</p>
----	---	------------	--

	GESTIÓN DE TICS	CÓDIGO	E-GTIC-PR-004
		VERSIÓN	10
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	PÁGINA	14 de 14
		VIGENTE DESDE	25/06/2025

19. Se modifica la actividad N° 9 estableciéndola como una decisión. 20. La actividad N° 10 pasa a ser la actividad 8 21. Se incorporo la actividad °10 al procedimiento 22. La actividad N°11 pasa a ser la actividad N°9 23. Tras una revisión detallada del procedimiento, se modificó la actividad número 11, ya que anteriormente se consideraba un punto de control, pero carecía de una decisión asociada 24. Se incorporo la actividad número 12 al procedimiento 25. Se incorporó la actividad número 13 al procedimiento 26. Se modifica el símbolo del flujograma en la actividad número 15 27. Se ajusta la numeración de flujograma 28. Se actualiza el lenguaje incluyente 29. Se modifica en todo el procedimiento la palabra "sedes" por " dependencias". 30. Se incluye la sigla “TIC” al final de cada mención de la expresión “la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, con el propósito de precisar y estandarizar su denominación a lo largo del documento. 31. Se incluye texto "las Unidades de Protección Integral (UPIs), sedes administrativas y dependencias de la entidad" teniendo en cuenta el proceso de rediseño institucional. dentro de todo el procedimiento.		
--	--	--

6. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	JAIME ANTONIO GUZMÁN PANTOJA	PROFESIONAL OFICINA DE LAS TIC	25/06/2025
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	LUIS CARLOS OCAMPO RAMOS	JEFE OFICINA DE LAS TIC	25/06/2025