

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P07
	PROCEDIMIENTO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software	VERSIÓN	02

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, lineamientos y estrategias necesarias para realizar los mantenimientos preventivos o correctivos a los recursos tecnológicos e infraestructura TI de la ESSMAR E.S.P.P.

2. ALCANCE

El presente documento es de cumplimiento para todos los trabajadores oficiales, empleados públicos y contratistas por prestación de servicios que, en el desarrollo de sus funciones, y de acuerdo con la asignación de recursos tecnológicos TI necesiten realizarle mantenimiento preventivo o correctivo para la óptima ejecución de sus actividades en la ESSMAR E.S.P.

El procedimiento Inicia con la programación o solicitud de mantenimiento a un recurso tecnológico o infraestructura TI, luego se programa la atención para realizar el mantenimiento, finalizando con el diligenciamiento del formato de Manteamientos Equipos de Cómputo donde se describe el servicio realizado.

3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo del grupo de tecnología de la información y comunicaciones (TIC'S).

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 "Descripción de actividades" de este procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Hardware:** componentes eléctricos programados que constituye un equipo informático. Ejemplo: Board (tarjeta madre), memoria RAM, tarjeta gráfica, fuente de poder, disco duro, etc.
- **Software:** hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.
- **Puertos:** componente de un equipo de cómputo que permite la conectar periféricos, unidades extraíbles o cualquier otro componente externo que sea permitido o disponga del puerto para ello.
- **Periféricos:** componente auxiliar externo en un equipo de cómputo. Ejemplo: mouse, teclado, pantalla, memoria USB, discos duros externos, cargadores, etc.
- **Mantenimiento preventivo:** es la revisión y limpieza del equipo de cómputo para garantizar la funcionalidad de los componentes evitando daños a futuro. En este caso es programado.
- **Mantenimiento correctivo:** es la medida de respuesta inmediata al problema o daño que se presente a un equipo de cómputo. En este caso aplica cuando deja de funcionar el equipo o algún componente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Rafael Pineda	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Oswaldo Rojas
Cargo: PU. Grupo TIC'S Fecha: 12/02/2026	Cargo: P.E Grupo SIG Fecha: 12/02/2026	Cargo: PE. Grupo TIC'S Fecha: 12/02/2026

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P07
	PROCEDIMIENTO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software	VERSIÓN	01

- **Infraestructura TI:** conjunto de recursos o servicios tecnológicos para apoyar los procesos dentro de una empresa utilizando las tecnologías de la información y comunicación.

5. GENERALIDADES

- 5.1 El presente procedimiento es complemento del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, este documento describe cómo funciona las actividades para llevar a cabo la ejecución del plan.
- 5.2 La ejecución de este procedimiento se adopta bajo las siguientes condiciones:
- 5.2.1 En caso de mantenimiento preventivo se desarrolla teniendo en cuenta lo siguiente:
- Actualizar del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
 - Inventario de los recursos tecnológicos TI existentes
 - Formular cronograma del mantenimiento preventivo
 - Enviar cronograma por correo del desarrollo de la actividad
 - Desarrollar la actividad del mantenimiento preventivo
- 5.2.2 En caso de mantenimiento correctivo se desarrolla teniendo en cuenta lo siguiente:
- [TI-P02 Procedimiento Administración Y Mantenimiento De Sistemas De Información](#)
 - Diagnosticar equipo afectado identificando la falla presentada
 - Generar una solución inmediata, en caso de requerir plazo de tiempo se notifica
- 5.2.3 Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento de comunicaciones oficiales](#)
- 5.2.4 Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES”; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<u>Revisar la infraestructura de las áreas físicas</u> Esta actividad se ejecuta de acuerdo con lo descrito en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Esta actividad se desarrolla de manera periódica con el fin de observar las condiciones de las distintas áreas físicas donde se encuentran los recursos tecnológicos corporativos existente en la empresa. Con ello identificar	P.E Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	Informes del Plan Estratégico de Tecnología de la Información

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P07
	PROCEDIMIENTO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	las posibles afectaciones o elementos que puedan generar daños alrededor de los recursos tecnológicos. Se documenta un diagnóstico cuando sea requeridos.	Tecnico Administrativo Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	
2	<u>Recibir solicitudes de mantenimientos correctivos</u> Esta actividad se desarrolla según lo descrito en el TI-P02 Gestión de atención de requerimientos para el soporte TI Para cualquier de los casos que se presente se utilizan los siguientes formatos: • TI-F10 Registro Mantenimientos Oficina TIC, aplica cuando es atendido y resuelto inmediatamente. • TI-F11 Formato Registro Soportes TIC, aplica cuando es atendido y resuelto después de un tiempo. • TI-F16 Manteamientos Equipos de Cómputo, formato de acta de atención del mantenimiento realizado.	P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC Tecnico Administrativo Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	TI-F10 Registro Mantenimientos Oficina TIC TI-F11 Registro Soportes TIC TI-F16 Manteamientos Equipos de Cómputo
3	<u>Actualizar el Plan de Mantenimientos Preventivos</u> Esta actividad se desarrolla de acuerdo con el paso 1. En esta actividad se actualiza y documenta la ejecución del plan del mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos, describiendo el proceso a realizarse, como va a ser su ejecución y presentando el cronograma para la actividad.	P.E Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
4	<u>Enviar cronograma de mantenimientos preventivo</u> Esta actividad se desarrolla de acuerdo con el paso 3. Esta actividad define las fechas, hora, disponibilidad del personal y los equipos tecnológicos a los cuales se les hará el mantenimiento, este es enviado por correo electrónico a los líderes de proceso adjuntando GD-F23 Comunicación Interna con lo pertinente para desarrollar la actividad.	P.E Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	GD-F23 Comunicación Interna
5	<u>Ejecutar mantenimientos preventivos</u> Esta actividad se desarrolla de acuerdo con el paso 4.	P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	TI-F10 Registro Mantenimientos Oficina TIC

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P07
	PROCEDIMIENTO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Dejando como registro el formato diligenciado y firmado TI-F16 Manteamientos Equipos de Cómputo , formato de acta de atención del mantenimiento realizado.	Tecnico Administrativo Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	TI-F16 Manteamientos Equipos de Cómputo
6	<u>Actualizar hoja de vida del equipo de computo</u> Esta actividad se desarrolla una vez realizado el paso 2 o paso 5 . Dejando como registro el formato diligenciado TI-F15 Hoja de Vida Equipos de Cómputo , formato de registro de la bitácora de los movimientos o mantenimientos realizados.	Tecnico Administrativo Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC	TI-F15 Hoja de Vida Equipos de Cómputo

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Norma	ISO	9001	2015	Capítulo 7 apoyo, numeral 7.1.3 Infraestructura: "La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios"
LEY	Congreso de Colombia	1341	2009	" La presente ley 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

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P07
	PROCEDIMIENTO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
				administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información."

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- NTC ISO 31000:2011 REGISTROS Y/O FORMATOS.
- NTC ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- NTC ISO 27034-1: NORMATIVAS PARA INFRAESTRUCTURA DE TI
- NTC ISO 9001:2015: INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS
- NTC ISO 55001: SISTEMA DE GESTIÓN DE ACTIVOS
- COBIT 4.1 Marco de Trabajo - Objetivos de Control - Directrices Gerenciales - Modelos de Madurez.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
TI-F10	Registro Mantenimientos Oficina TIC	Físico/Digital	5 años	Grupo TIC	código	Archivo Central
TI-F11	Registro Soportes TIC	Físico/Digital	5 años	Grupo TIC	código	Archivo Central
TI-F15	Hoja de Vida Equipos de Computo	Físico/Digital	5 años	Grupo TIC	código	Archivo Central
TI-F16	Mantenimientos Equipos de Computo	Físico/Digital	5 años	Grupo TIC	código	Archivo Central

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	29/06/2021	Item No. 1 Objetivos	Se modifica descripción del objetivo
		Item No. 2 Alcance	Se modifica descripción del alcance

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-P07
	PROCEDIMIENTO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software	VERSIÓN	01

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
		Item No. 4 Definiciones	Se modifica descripción de las definiciones
		Item No. 5 Generalidades	Se modifica descripción de las generalidades
		Item No. 6 Descripción de actividades	Se modifica descripción de las actividades

11. ANEXOS

N/A

