


| MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | PROCEDIMIENTO<br>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC  |            |  |   |                    | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|--|--|------------|--|---|--------------------|---|
|  | Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico  |            |  |   |                    |   |
| Versión: 2                                     | Vigencia: 27/12/2019   |            |  |   | Código: P-A-GTI-02 |   |
| 1. OBJETIVO(S)                                 | Definir las actividades asociadas a la ejecución del mantenimiento de la infraestructura tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que permitan mantener en correcto estado el funcionamiento de los dispositivos que forman parte de los Servicios tecnológicos y equipos de cómputo.   |            |  |   |                    |   |
| 2. ALCANCE                                     | Inicia con la identificación y priorización de las necesidades de ejecutar el mantenimiento y termina en acciones correctivas o preventivas derivadas de los informes del contratista quien realiza el mantenimiento.  |            |  |   |                    |   |
| 3. POLITICAS DE OPERACIÓN                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El plan de mantenimiento preventivo deberá ser presentado a más tardar en el primer bimestre de cada año. El responsable de la elaboración del plan de mantenimiento preventivo es el Jefe de la Oficina TIC o a quien este designe.</li> <li>2. La programación y ejecución ordenada del plan de mantenimiento preventivo será responsabilidad del Jefe Oficina TIC. Cualquier cambio al plan deberá ser aprobado previamente por este último.</li> <li>3. Se realizarán mantenimientos preventivos a la infraestructura de TI acorde con la asignación de recursos designados para tal fin, para lo cual la oficina TIC realizará la priorización según la criticidad dentro del Plan de Mantenimiento.</li> <li>4. Los mantenimientos preventivos serán efectuados a través de la modalidad de contratación con terceros.</li> <li>5. Todos los contratos asociados a infraestructura de TI deben contemplar y acordar mantenimientos periódicos durante la vigencia del mismo.</li> <li>6. Todos los mantenimientos preventivos deben ser previamente documentados, programados e informados mediante la modalidad de ventana de mantenimiento.</li> <li>7. Toda actividad de mantenimiento preventivo/correctivo ejecutada tendrá un soporte documental (informe de mantenimiento) de la actividad realizada.</li> <li>8. Los informes de mantenimiento tanto preventivos como correctivos deberán reposar en las carpetas de supervisión de cada contrato de tal manera que permita tener una trazabilidad de gestión concreta sobre el estado de los equipos de infraestructura de TI.</li> <li>9. Solo el personal autorizado previamente, debería llevar a cabo el mantenimiento, las reparaciones y el servicio a los equipos.</li> <li>10. Los equipos y dispositivos de la infraestructura tecnológica 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 entidad.</li> <li>11. Ningún equipo que se encuentre con garantía o contrato de soporte técnico o mantenimiento vigente debe ser abierto por personas ajenas a aquellas designadas para dicha función.</li> </ol> |            |  |   |                    |   |
| 4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA           | Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG<br>NT ISO 27001 Seguridad de la información.   |            |  |   |                    |   |
| <b>5. PROCEDIMIENTO</b>                        |  |            |  |   |                    |   |
| Nº.  | ACTIVIDAD  | CICLO PHVA | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE   | PC                 | REGISTRO  |
| 1  | Formular el plan de mantenimiento preventivo.  | P          | Formular durante el primer bimestre del año, el plan de mantenimiento preventivo en el que incluye un cronograma de ejecución, y enviar al Jefe Oficina TIC.   | Profesional designado por el jefe de la oficina TIC |                    | Diligenciando el registro digital:<br>* Plan de Mantenimiento Preventivo  |
| 2  | Revisar el plan de mantenimiento preventivo.   | V- P       | El Jefe Oficina TIC revisa el plan de mantenimiento preventivo de acuerdo con las políticas establecidas por Minambiente. De igual forma se definen las prioridades de acuerdo con la criticidad del activo que represente para la entidad de acuerdo con el presupuesto asignado. | Jefe Oficina TIC                                    |                    | Diligenciado registro digital:<br>*Plan de Mantenimiento Preventivo   |
| 3  | Aprobar y firmar.  | P          | Se aprueba y firma el plan de mantenimiento preventivo formulado.  | Jefe Oficina TIC                                    |                    | Diligenciado el registro digital:<br>Plan de Mantenimiento firmado  |

|                                   |   |       |   |  |   |  |
|-----------------------------------|---|-------|---|--|---|--|
| 4                                 | Revisar el plan de mantenimiento preventivo.  | V     | <p>Evaluación detallada de cada uno de los elementos del plan de mantenimiento con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer todas las actividades registradas en el plan de mantenimiento.</li> <li>• Programar el desarrollo de las actividades registradas en el Plan, para asegurar que éste se ejecute de acuerdo a las políticas establecidas por el Minambiente.</li> <li>• Entregar a quien realiza el mantenimiento las especificaciones que sean necesarias.</li> <li>• Realizar seguimiento y control periódicos a las áreas del Ministerio, incluyendo sitios como bodegas, centros de cableados, archivos de gestión, centro de documentación y otros con el fin de garantizar el orden y aseo.</li> </ul> | Jefe Oficina TIC                         |   |  |
| 5                                 | Velar por el cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo.                       | H - V | El supervisor vigila que se realicen los mantenimientos por parte de los contratistas en las fechas estipuladas. Si existe alguna novedad al Plan de Mantenimiento Preventivo debidamente aprobado se comunica al Contratista para el ajuste necesario. El ajuste puede darse por incluir un nuevo mantenimiento o por ajuste de un dato como fechas o valores, entre otros   | Supervisor del Contrato/Jefe Oficina TIC | X | Digenciado el registro digital:<br>* Comunicaciones via correo electronico sobre novedades del plan de mantenimiento |
| 7                                 | Recibir y verificar información de la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo. | V     | El Contratista después de ejecutadas las actividades de Mantenimiento Preventivo/correctivo, genera el informe del mantenimiento realizado acorde con los tiempos establecidos en los terminos del contrato con la información solicitada por la entidad. Este informe será revisado y avalado por la Jefe de la Oficina TIC o quien sea asignado por este.   | Jefe Oficina TIC                         | X | Digenciado el registro digital:<br>* Informe de Mantenimiento, Registro en la Hoja de Vida del Equipo                |
| 8                                 | Realizar las recomendaciones entregadas.  | A     | El Jefe de la Oficina TIC realizará las acciones correctivas o preventivas de acuerdo al informe presentado por el contratista prestador del servicio. Para el cumplimiento de este punto es necesario contar con el presupuesto a fin de garantizar la ejecución de estas actividades.   | Jefe Oficina TIC                         | X | Digenciado el registro digital:<br>* Acciones correctivas o preventivas según informe presentado.                    |
| <b>6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> |   |       |   |  |   |  |

\* **Incidente de seguridad de la información:** un evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.

\* **Plan de mantenimiento:** Documento que contiene los cronogramas de mantenimiento de TICS en la entidad. ¶