1. **OBJETIVO:** Garantizar la continuidad del servicio, a través del mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica de la coordinación de T.I. que da soporte a la operación de la entidad.

2. **ALCANCE:** Este proceso aplica a la Coordinación de T.I. y comprende desde la definición de las necesidades de mantenimiento hasta el reporte de cumplimiento del plan.

3. **DEFINICIONES Y TÉRMINOS:**

Termino	Definición
Cambio	Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
Capacidad	Rendimiento máximo que se puede obtener de un Elemento de Configuración o Servicio de TI en el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio acordados. Para algunos tipos de CI, la capacidad puede ser el tamaño o el volumen, por ejemplo, en una unidad de disco.
Disponibilidad	Habilidad de un Elemento de Configuración o de un Servicio TI para realizar las Funciones acordadas cuando se requiere. La disponibilidad la determinan la certeza, mantenibilidad, servicio, rendimiento, y seguridad. Normalmente la Disponibilidad se calcula en porcentajes. Este cálculo se basa normalmente en el tiempo acordado para el Servicio y el tiempo de parada. Es una buena práctica calcular la Disponibilidad usando métricas de las salidas del Negocio respecto del Servicio TI.
Elementos de configuración – CI´s	Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI. La información acerca de cada elemento de configuración se registra en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración y es mantenido, a lo largo de su ciclo de vida, por la gestión de activos de servicio y configuración. Los elementos de configuración están bajo el control de la gestión del

	cambio. Por lo general incluyen servicios de TI, hardware, software, edificios, personas y documentación formal como documentación del proceso y los acuerdos de niveles de servicio.
Gestión de Configuraciones - CMDB	Gestión por medio de la cual se lleva a cabo el control de los elementos de configuración de la infraestructura tecnológica con el adecuado nivel de detalle y gestiona dicha información a través de la base de datos de configuración. Interactúa con la gestión de incidencias, problemas y entregas y despliegues para que puedan resolver eficientemente las incidencias y encontrar las causas de manera que se pueda realizar los cambios necesarios para su solución manteniendo actualizada la CMDB.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Incidente	Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos espejos.
Infraestructura	Comprende el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar o soportar los Servicios de TI. El término Infraestructura de TI incluye todas las Tecnologías de la Información, pero no las personas, Procesos y documentación asociados.
Mantenimiento preventivo	Es la revisión periódica que se realiza de manera anticipada con el fin de prevenir el surgimiento de averías en los equipos tecnológicos o instalaciones, que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad; evita los fallos en el equipo antes de que estos ocurran.
Plan de mantenimiento	Plan que contiene información detallada sobre iniciativas orientadas al mejoramiento de los servicios de TI y/o a hacer que los componentes tecnológicos estén disponibles.
Recursos de TI	Un término genérico que incluye la infraestructura de TI, personas, dinero o cualquier cosa que pueda ayudar a

	entregar un servicio de TI. Los recursos son considerados como activos de una organización
Servicio	Conjunto de actividades realizadas por la entidad para satisfacer las exigencias de sus clientes y/o ciudadanos entregando resultados planificados.
Solicitud de Cambio - RFC	Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente. A menudo, el término es mal utilizado para referirse a un registro de cambio, o al propio cambio
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

a. **Desarrollo:**

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	Inicio			
1	Identificar necesidades de mantenimiento	Identificar necesidades de mantenimiento preventivo: · Periodos · CI´S Nota: Se podrá tener en cuenta las especificaciones de fabricante o proveedor de equipos en el caso que aplique.	Coordinador (a) de Gestión	
2	Diseñar Plan de Mantenimiento	Diseñar el plan de mantenimiento de acuerdo con las necesidades de la empresa. Igualmente se debe determinar si el mantenimiento preventivo a	Coordinador (a) de Gestión	Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico Interno

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		realizar contempla interrupciones planificadas en el servicio que pueda afectar el rendimiento y disponibilidad de los servicios tecnológicos. Se debe validar que los recursos requeridos para el desarrollo del mantenimiento preventivo estén disponibles; considerando para ello los recursos actuales y previstos. Para la identificación de los recursos se debe considerar en caso de que aplique entre otros: -Recurso Humano. -Especificaciones de Hardware y Software cuando aplique. -Recursos financieros. Para el diseño del plan de mantenimiento se debe tener en cuenta los mantenimientos establecidos en los contratos (anexos técnicos, ponderables y estudios previos), con los diferentes proveedores de servicios.		
3	Realizar alistamiento del mantenimiento	Realizar alistamiento del mantenimiento preventivo programada de los requerimientos de la acción. Identificar las actividades a realizar, los riesgos del	Coordinador (a) de Gestión	RFC o Caso en la mesa de servicio

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		mantenimiento preventivo, las verificaciones mínimas a realizar para garantizar la continuidad del servicio, los interesados y si el mantenimiento preventivo a realizar contempla interrupciones planificadas en el servicio que pueda afectar el rendimiento y disponibilidad de los servicios tecnológicos. Así mismo, contemplar la posibilidad que el mantenimiento sea ejecutado por un proveedor.		
4	Informar el mantenimiento a todas las partes interesadas	Informar a los usuarios internos interesados el mantenimiento preventivo a realizar. **Nota:** Dentro de los interesados se debe considerar al responsable de salud ocupacional de la empresa, de acuerdo con el decreto 1072 del 2015. **Nota 2:** La notificación a las partes interesadas se podrá realizar hasta el día de la actividad de mantenimiento programada **Nota 3:** En caso de que no se pueda realizar la ventana de mantenimiento se podrá reprogramar o cancelar la actividad. Para lo cual se actualizará la información relacionada en el documento Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico Interno; con las justificaciones correspondientes.	Coordinador (a) de Gestión	Mecanismo de comunicación definido (Correo electrónico o alluser)
5	Ejecutar	Ejecutar la actividad definida en el	Coordinador (a)	

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	actividad del plan de mantenimiento	plan de acuerdo con la programación.	de Gestión	
6	Realizar verificaciones mínimas	Realizar verificaciones mínimas una vez realizado el mantenimiento o unas pruebas de verificación para garantizar el funcionamiento.	Coordinador (a) de Gestión	Protocolo de Pruebas
7	¿Pruebas satisfactorias?	·En caso de que las pruebas realizadas sean satisfactorias, **continuar con la actividad 11.** ·En caso de que las pruebas realizadas no sean satisfactorias, **continuar con el numeral 8.**		
8	Realizar una validación primaria	Realizar una verificación de las actividades realizadas durante el mantenimiento para asegurar que lo realizado no haya afectado el servicio. Se realizarán nuevamente las pruebas que no se superaron. **Nota 1:** En caso de interrupción del servicio, esta validación no deberá superar el tiempo programado de la ventana de mantenimiento. **Nota 2:** En caso de que la validación primaria falle, se debe generar un caso en la mesa de servicio, dicho caso será el mismo con el que se continué el incidente.	Coordinador (a) de Gestión	Mesa de Servicio (según aplique)
9	¿Validación satisfactoria?	-Si la validación es satisfactoria, **continuar con el numeral 6.** -En caso contrario, **continuar con el subproceso Gestión de Incidentes Internos y posteriormente con el numeral 10.**		
10	Recibir notificación del proceso	Recibir notificación del proceso **Gestión de Incidentes Internos**, informando que el incidente ha	Coordinador (a) de Gestión	

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		sido atendido. Continuar con **la actividad 10** Realizar verificaciones mínimas**.**		
11	Reportar cumplimiento de la actividad de mantenimiento	Una vez se ha restablecido el servicio en el caso de una afectación de este o se ha finalizado la actividad de mantenimiento preventivo planeada a conformidad, reportar el cumplimiento a los interesados.	Coordinador (a) de Gestión	Notificación (correo electrónico o mensaje de texto o chat)
12	¿La actividad de mantenimiento fue realizada por un tercero?	Si la actividad fue realizada por un tercero ir a la **actividad 13,** de lo contrario continuar con la **actividad 14.**		
13	Verificar las actividades de mantenimiento preventivo realizado por terceros	Verificar la actividad de mantenimiento preventivo realizada por el proveedor, recibir el soporte del desarrollo de la actividad acordado contractualmente (Informe o cualquier documento soporte) y entregarle al tercero un recibido a conformidad.	Coordinador (a) de Gestión	Informe o cualquier documento soporte entregado por el proveedor
14	Actualizar el plan de mantenimiento	Actualizar el estado de los mantenimientos realizados y las observaciones en el caso que aplique en el documento Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico.	Coordinador (a) de Gestión	Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico Interno actualizado
15	Reportar resultados del proceso P.C	Reportar resultados del proceso posterior al cumplimiento del periodo definido, relacionada a la ejecución del mantenimiento preventivo realizado. Esta se podrá realizar por medio de la Reunión de T.I.	Coordinador (a) de Gestión	Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico Interno Acta / lista de asistencia de reunión

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		Así mismo el Coordinador de T.I. controla el proceso de acuerdo con la información presentada según los resultados obtenidos. En caso de que aplique, establece acciones de mejora para el mismo. **Nota:** El periodo definido se entenderá como dos veces al año.		
Fin.				

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Se crea el documento debido a la actualización de su codificación, pasando de I-P-10 a TI-P- 004. En consecuencia, el código I-P-10 se elimina y se registra como obsoleto en el Listado Maestro de Documentos, debido a que presentaba una codificación que no correspondía a los lineamientos establecidos para la identificación y control documental del Sistema Integrado de Gestión (Guía de Administración de Información Documentada SIG.)	Coordinación de Planeación	5/10/2026