

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO TECNOLÓGICO	Código: T-P-6
		Versión: 5
		Fecha: 31/05/2024
		Página 1 de 5

1. **OBJETIVO:** Garantizar la continuidad del servicio, a través del mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica de las áreas misionales de RTVC, logrando mejorar la fiabilidad global en cuanto al correcto funcionamiento de los sistemas y subsistemas que comprendan esta infraestructura.
2. **ALCANCE:** Este proceso aplica a la infraestructura tecnológica de las áreas misionales de RTVC, actualmente participan la: Coordinación gestión técnica de señales, Centro de emisión, Coordinación emisión de Radio, Coordinación ingeniería de red y respaldo eléctrico, donde se desarrolla la definición de las necesidades del mantenimiento preventivo hasta el reporte de cumplimiento del plan.
3. **DEFINICIONES:**

Termino	Definición
AOM	Proveedor contratado por RTVC el cual se compromete a prestar los servicios de Administración, Operación y Mantenimiento de la infraestructura técnica y civil de emisión, transporte y transmisión de la radio y televisión públicas a nivel nacional y regional, dando cumplimiento a las obligaciones, acuerdos de niveles de servicio y a los requerimientos establecidos.
Capacidad	Rendimiento máximo que se puede obtener de un elemento de configuración o servicio tecnológico 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 tecnológico para realizar las funciones acordadas cuando se requiere. La disponibilidad la determinan la certeza, mantenibilidad, servicio, rendimiento, y seguridad.
Elementos de configuración – CI's	Incluye componentes de los servicios tecnológicos como los servicios que éstos nos ofrecen, constituyen diferentes elementos de configuración como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Software: sistemas operativos, aplicaciones, protocolos de red. - Documentación: manuales, acuerdos de niveles de servicio. - Infraestructura tecnológica, antenas, recepción satelital, baterías, plantas eléctricas, transmisores, amplificadores, etc. - Servidores - Bases de datos - Almacenamiento - Sistemas de información web
Gestión de cambios	Proceso responsable del control del ciclo de vida de los cambios. El objetivo primario de Gestión del Cambio es permitir la ejecución de los cambios a realizar, con la mínima afectación o impacto a los servicios tecnológicos prestados por la empresa.

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: T-P-6
	PROCESO SEGUNDO NIVEL	Versión: 5
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO TECNOLÓGICO	Fecha: 31/05/2024
		Página 2 de 5


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	Determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de la empresa y/o del número de usuarios afectados.
Incidente	Interrupción no planificada o reducción en la calidad de un servicio tecnológico.
Infraestructura	Comprende el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar o soportar los servicios tecnológicos de la empresa. El término Infraestructura tecnológica incluye todas las Tecnologías de la Información, pero no las personas, procesos y documentación asociados.
Mantenimiento preventivo	Se refiere a la conservación de equipos tecnológicos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación 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 del servicio y/o a hacer que los componentes tecnológicos estén disponibles.
Recursos de TI	Elementos, herramientas, sistemas tecnológicos con los cuales cuenta la empresa para ofrecer servicios a los clientes y ciudadanos.
Rendimiento	Medida de la respuesta obtenida por un sistema, persona, equipo, proceso, o servicio tecnológico.
Servicio	Conjunto de actividades realizadas por la empresa para satisfacer las exigencias de sus clientes y/o ciudadanos entregando resultados planificados.
Solicitud de Cambio - RFC	La Solicitud de Cambio (Request for Change- RFC) es una requisición formal de cambio en espera de ser implementada en la infraestructura tecnológica de la empresa.
Urgencia	Es el tiempo máximo en que un incidente podrá ser solucionado de acuerdo con el ANS pactado con el usuario

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO TECNOLÓGICO	Código: T-P-6
		Versión: 5
		Fecha: 31/05/2024
		Página 3 de 5


4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

4.1. Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
Inicio				
1	Diseñar plan de mantenimiento	<p>Definir las necesidades de mantenimiento preventivo, identificando los periodos para realizar su inspección. Así mismo, se identifican estas necesidades de mantenimiento a partir de la recopilación de información de los CI'S.</p> <p>Se podrá tener en cuenta las especificaciones de fabricante o proveedor de equipos en el caso que aplique.</p> <p>Se debe determinar si el mantenimiento preventivo a realizar, contempla interrupciones planificadas en el servicio que pueda afectar el rendimiento y disponibilidad de los servicios tecnológicos.</p> <p>Se debe validar que los recursos requeridos para el desarrollo del mantenimiento preventivo estén disponibles; considerando para ello los recursos actuales y previstos.</p> <p>Para la identificación de los recursos se debe considerar en caso que aplique entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano. - Especificaciones de Hardware y Software cuando aplique. - Recursos financieros. 	AOM - Interventoría.	Plan de Mantenimiento diseñado
2	Recibir plan de mantenimiento	Recibir en plan de mantenimiento presentado por el proveedor AOM y/o Interventoría.	Director de Tecnologías Convergentes - Coordinador Ingeniería de Red	Plan de Mantenimiento
3	Realizar alistamiento del mantenimiento	<p>Revisar los requerimientos de la acción de mantenimiento preventivo programada.</p> <p>Identificar las actividades a realizar, los riesgos del 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.</p>	AOM - Interventoría	Plan de mantenimiento
4	Ejecutar actividad del plan de mantenimiento	Realizar la actividad definida en el plan de acuerdo a la programación.	AOM - Interventoría	Lista de chequeo y/o Informe de Gestión

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: T-P-6
	PROCESO SEGUNDO NIVEL		Versión: 5
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO TECNOLÓGICO		Fecha: 31/05/2024
			Página 4 de 5

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
5	Realizar verificaciones de correcto funcionamiento	Realizar las verificaciones mínimas y/o pruebas de verificación para garantizar el funcionamiento.	AOM - Interventoría	Lista de chequeo y/o Informe de Gestión
¿Pruebas son satisfactorias? SI: continuar con la actividad 7. Reportar cumplimiento de la actividad de mantenimiento. NO: continuar con la actividad 6 Realizar una validación primaria				
6	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: En caso de interrupción del servicio, esta verificación no deberá superar el tiempo programado de la ventana de mantenimiento.	AOM - Interventoría	Lista de chequeo y/o Informe de Gestión
¿Validación es satisfactoria? SI: Continuar con la actividad No. 5 Realizar verificaciones de correcto funcionamiento NO: Continuar con el procedimiento T-P-8 - Gestión de Incidentes Aseguramiento. NOTA. si se continua con el procedimiento T-P-8, es necesario recibir notificación del proceso Gestión de Incidentes, informando que el incidente ha sido atendido.				
7	Reportar cumplimiento de la actividad de mantenimiento	Reportar el cumplimiento a los interesados una vez se ha reestablecido el servicio en caso de afectación del mismo o porque se ha finalizado la actividad de mantenimiento preventivo planeada a conformidad.	AOM - Interventoría	Informe de gestión y/o documento soporte
8	P.C. Verificar las actividades de mantenimiento preventivo realizado por terceros	Verificar cada vez que se requiera, la actividad de mantenimiento preventivo realizada por el proveedor, recibir el soporte del desarrollo de la actividad acordado contractualmente (Informe o documento soporte) y entregarle al tercero un recibido a conformidad. Nota: En caso de presentarse un requerimiento durante el mantenimiento, el mismo debe estar documentado en la información de soporte de la actividad y se debe generar la solicitud de atención de requerimientos para que sea evaluado y posteriormente aprobado o hacer las correcciones que haya lugar.	AOM - Interventoría	Informe de gestión y/o documento soporte
9	Actualizar la documentación del equipo	Actualizar la hoja de vida del equipo al que se le realizó el mantenimiento. Nota: El documento de hoja de vida para los equipos de RTVC, podrá tener entre otra información: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del equipo • Marca del equipo • Modelo del equipo • Serial del equipo • # Inventario RTVC del equipo • Características del equipo • Ubicación del equipo 	AOM - Interventoría	Hoja de vida del equipo

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO TECNOLÓGICO	Código: T-P-6
		Versión: 5
		Fecha: 31/05/2024
		Página 5 de 5

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		<ul style="list-style-type: none"> · Responsable o custodio del equipo · Historial de actividades realizadas al equipo: * Tipo de actividad * Fecha de ejecución * Actividad realizada * Responsable de la actividad * Observaciones <p>Para el área de Radio, la actualización de la hoja de vida del equipo es realizada por el proveedor encargado del mantenimiento. El responsable de mantenimiento de RTVC verificará el desarrollo de la actividad. En el caso que se trate de equipos que no se encuentren dentro de un contrato, el responsable de mantenimiento de RTVC realizará esta actualización.</p>		
10	Actualizar el cronograma	Actualizar el estado de los mantenimientos realizados y las observaciones en el caso que aplique en el documento Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico	AOM - Interventoría	Plan de Mantenimiento actualizado
11	P.C. Validar la ejecución de los mantenimientos	<p>Corroborar con el proceso de acuerdo con la información presentada por el interventor contratado y el AOM.</p> <p>Nota: En caso de que aplique establecer acciones de mejora al proceso.</p>	Director de Tecnologías Convergentes - Coordinador Ingeniería de Red	Informe de gestión de la interventoría
12	Retroalimentar el proceso de infraestructura	Reportar al proceso de planificación de la Infraestructura tecnológica las acciones de mejora que salgan de esta evaluación.	Director de Tecnologías Convergentes - Coordinador Ingeniería de Red	Correo electrónico o el medio disponible para la entrega de los resultados
Fin.				

Nota1: El flujograma se validará en la Coordinación de Planeación si está vigente el programa Bizagi Modeler, así mismo se deberá publicar todo el proceso de segundo nivel en Kawak en los formatos dispuestos (Pdf y Word), para consulta e implementación por los usuarios de la Entidad.

Nota 2: Para visualizar el control de cambios del presente documento, por favor diríjase al sistema KAWAK en el módulo de información documentada, consultando por el documento (nombre, proceso, código), en donde encontrará los cambios realizados al mismo.