



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural



**PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y
CORRECTIVOS**


V 1.0

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Operadores de Infraestructura

Bogotá, Colombia

 	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS	Revisó: Gestor Operaciones
		Aprobó: Gerente de Proyecto

	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO	Revisó: Gestor Operaciones
	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS	Aprobó: Gerente de Proyecto

1. DEFINICIONES

Mto preventivo: Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.

Mto Correctivo: Actividades después de un diagnóstico y falla previamente identificada para reemplazar de manera parcial o total alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los dispositivos que hacen parte de los Servicios tecnológicos del área de infraestructura y equipos de cómputo de la entidad.



3. OBJETIVO

Mantener en correcto estado los dispositivos que forman parte de los Servicios tecnológicos del área de infraestructura y equipos de cómputo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los mismos.

4. CONDICIONES GENERALES:

Mantenimiento preventivo Datacenter

- a. Verificar los contratos del Datacenter las garantías vigentes, mantenimientos a realizar.
- b. Programar fechas estimadas en el cronograma de mantenimiento del MADR
- c. Se procede a programar el mantenimiento con el proveedor respectivo para cada dispositivo verificando la hora más adecuada dependiendo si hay o no afectación del servicio. Se solicita el plan de trabajo para darlo a conocer ante comité (Pasos a seguir y tiempo de la actividad).
- d. Se realiza un Cambio en la herramienta Service Manager, el cual es el paso a paso de la labor a realizar, la fecha, hora, afectación del servicio que se va a tener en el mantenimiento de cada dispositivo y las personas involucradas. Esto se presenta ante el comité para su aprobación.
- e. Con el Cambio aprobado se procede a seguir los pasos numerados para el mantenimiento.

  <small>Nueva Era Soluciones</small>	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO	Revisó: Gestor Operaciones
	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS	Aprobó: Gerente de Proyecto

- f. Si es en hora no laboral se procede a solicitar los permisos de acceso del personal que realizará la labor en el MADR.
- g. Se realiza la verificación si alguien va a trabajar en el piso 3 del MADR a la hora del mantenimiento para saber si se lleva a cabo o se programa en otra fecha
- h. En caso de afectación de algún servicio en el mantenimiento por medio de mesa de Servicios se envía un comunicado de la labor a los usuarios del MADR.
- i. Se envía correo de inicio de actividad.
- j. Pruebas de funcionamiento del dispositivo.
- k. Envío correo de finalización de la actividad.


Mantenimiento Correctivo Datacenter

- a. De verificarse alguna falla después del mantenimiento preventivo o durante el funcionamiento normal de los dispositivos se procede a realizar el reporte correspondiente ante el proveedor en caso de tener garantía o si no posee garantía con el gestor de infraestructura para proceder a realizar la comunicación con el proveedor.
- b. Verificación por parte del proveedor del dispositivo afectado o con fallos si es necesario o no realizar el cambio de alguna parte.
- c. Realizar la validación si se corrigió el fallo del dispositivo después del cambio de la parte o arreglo por el proveedor.
- d. Recibir el acta que entrega el proveedor después del arreglo del dispositivo.



Nota: La fecha en la programación de los mantenimientos puede variar, ya que depende de actividades internas del Ministerio de Agricultura y a tiempos del proveedor.

Mantenimiento preventivo PC's

1. Validar mediante los contratos de adquisición de equipos tecnológicos (desktop, todo en uno, portátil, accesorios) adquiridos por MinAgricultura con los proveedores, cuáles son los equipos que están incluidos en los mismos y que se tomaran en cuenta para la actividad de mantenimiento.
2. Planeación de un cronograma de mantenimiento el cual se aplicará de manera anual para los equipos de MinAgricultura que se encuentren en garantía para asegurar su correcto funcionamiento y durabilidad.

	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO	Revisó: Gestor Operaciones
	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS	Aprobó: Gerente de Proyecto

3. Confirmar los equipos que no estén amparados bajo algún contrato de adquisición y que no estén cubiertos bajo garantía, serán intervenidos directamente por algún funcionario del equipo TEAM para asegurar su correcto funcionamiento.
4. Validar según el inventario realizado, la ubicación de los equipos de MinAgricultura y los usuarios (funcionarios y/o contratistas) los cuales hacen uso de estos.
5. Socializar con cada uno de los usuarios la programación definida por MinAgricultura para la realización del programa de mantenimiento de los equipos y definir fecha donde se pueden intervenir los equipos sin afectar las labores del día a día de los funcionarios de MinAgricultura.
6. Informar y confirmar; con el apoyo de la mesa de ayuda del equipo TEAM; por medio de correo electrónico a cada uno de los usuarios (funcionarios y/o contratistas) del MinAgricultura, los cuales hacen uso de los equipos mencionados en el programa de mantenimiento , a fecha ya definida para realizar el mantenimiento a sus equipos.
7. Ejecutar el programa de mantenimiento según las fechas programadas y en compañía del (los)funcionario(s) y/o representante(s) técnico(s) del proveedor, realizando el levantamiento de información por medio de acta; documento previamente validado por la oficina de TICS; donde se plasmará la información del equipo intervenido:
 - Tipo de equipo
 - Nombre de funcionario y/o contratista
 - Área donde se encuentra ubicado el equipo
 - Información de todos los componentes instalados
 - Información de hardware del equipo
 - Información de software del equipo (si es requerido)
8. El equipo será retirado del puesto de trabajo y trasladado temporalmente a una locación; donde se le prestará el mantenimiento respectivo; sin causar molestias por el ruido y partículas generadas por la actividad de limpieza.
9. La ejecución del mantenimiento de cada equipo no deberá superar una (1) hora para minimizar la afectación de las laboras diarias de los usuarios (funcionarios y/o contratistas) de MinAgricultura. Cualquier inconveniente presentado deberá ser reportado de manera inmediata para la ejecución de una pronta solución según el caso presentado.
10. Reintegrar nuevamente al puesto de trabajo el equipo, revisando y garantizando su correcta instalación y funcionamiento.
11. Todo el procedimiento anteriormente descrito debe ser avalado y realizado en presencia del usuario (funcionario y/o contratista) del MADR.

  <small>Nueva Era Soluciones</small>	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS	Revisó: Gestor Operaciones
		Aprobó: Gerente de Proyecto

Mantenimiento Correctivo PC´s

- a. De verificarse alguna falla después del mantenimiento preventivo o durante el funcionamiento normal de los equipos, se procede a realizar la solicitud correspondiente ante el proveedor en caso de tener garantía, con el gestor de inventarios para proceder a realizar la comunicación ante el proveedor.
- b. Verificación por parte del proveedor del dispositivo afectado o con fallos para iniciar el trámite del cambio de la parte afectada, suministrando la información del equipo (Marca, modelo, serial, falla reportada).
- c. Realizar la validación si se corrigió el fallo del equipo y su correspondiente parte después del cambio de la misma por parte del proveedor.
- d. Recibir el acta o documento de entrega donde el proveedor informa el cambio y procedimiento realizado confirmando la reparación del equipo y verificación de funcionamiento del mismo.