

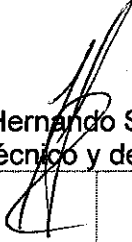
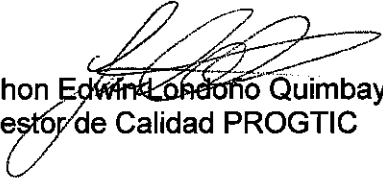
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-15
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Junio 2021	Versión Inicial. NOTA PROASIG - PROPLAES: 1. Este documento fue revisado por PROASIG, cumple con los requisitos establecidos en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión SIG, para aprobarlo en la SVE; PROPLAES libera el documento. 2. Dada la reestructuración de la DIGSA, se ajustaron las políticas de operación para el control de la información documentada de los procesos para el SIG, por lo que este documento queda en V1. 3. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-15
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 CR. Luis Hernando Sandoval Pinzón Subdirector Técnico y de Gestión de DIGSA	
Revisó:	 C3. Jhon Edwin Londoño Quimbayo Gestor de Calidad PROGTIC	 CR. Carlos Darío González Villamil Coordinador Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DIGSA
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG - PROASIG	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección
Elaboró:	 TASS. Diego Antonio Pérez Díaz Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DIGSA	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-15
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

1. Presentación

Este procedimiento surge de la necesidad de definir y documentar el proceso de mantenimiento correctivo de la DIGSA, como parte vital y transversal para el correcto funcionamiento de todos los equipos de tecnología informática ubicados en las áreas de la DIGSA.

2. Objetivo

Administrar soportar y mantener en correcto funcionamiento todos los activos tecnológicos de la DIGSA, de forma oportuna y confiable con el fin de apoyar los objetivos de la Dirección General de Sanidad Militar.

3. Alcance - Aplicación

El procedimiento inicia desde la necesidad del funcionario de la DIGSA, quien relaciona su solicitud en la mesa de ayuda, recibe el ticket relacionado con su equipo de cómputo o con algún equipo tecnológico el cual no esté funcionando adecuadamente, así mismo cualquier solicitud de tipo ofimático preventiva o correctiva, que se requiera para que los funcionarios de la DIGSA puedan desarrollar sus labores diarias.

4. Definiciones

Base de datos	Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
Copia de seguridad	(Backup) archivo digital, un conjunto de archivos, o la totalidad de los datos considerados lo suficientemente importantes para ser conservados.
Datacenter:	(Centro de Computo): es el conjunto de recursos físicos, lógicos necesarios para la organización, realización y control de las actividades informáticas de la entidad.
Información:	Conjunto organizado de datos procesados, que constituye un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
Infraestructura tecnológica	Es el conjunto de todos los elementos tecnológicos que integran un proyecto o sustentan una operación.
Mesa de ayuda:	(Help Desk) es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las tecnologías informáticas.
Mantenimiento:	Acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.
Restaurar	(Restore): proceso de recuperar uno o más archivos de un backup.
servicio de soporte técnico	Sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.
Tecnologías:	Infraestructura Computacional, Plataforma de Telecomunicaciones y Periféricos en general TIC.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-15
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

5. Acrónimos

AD:	Directorio Activo.
ANS:	Acuerdos de Niveles de Servicio: Es un acuerdo entre un proveedor de servicio y su cliente, con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.
ARECO:	Área de Infraestructura Tecnológica, Redes y Comunicaciones.
AREIN:	Área de seguridad de la Información.
ARIBD:	Área administración del Sistema y Base de Datos.
DIGSA:	Dirección General de Sanidad Militar.
SISAM:	Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
CAD:	Centro Alterno de Datos.
TI:	Tecnología de la Información.

6. Proveedor – entrada (insumo) para el desarrollo del procedimiento

Proveedor	Entrada - insumo
Anexos	Norma ITIL. V4. Año 2019.
Congreso de la República de Colombia	Ley 1341 del 2009, numeral 6 artículo 2, de Min TIC, hace referencia al principio de “Neutralidad Tecnológica”.
Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación	COMPES 3854 “Política Nacional de Seguridad Digital”.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).	El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
Comando General de las FFMM	Directiva Permanente 154 de 2014 “Políticas de seguridad de la información para las Fuerzas Militares”.

7. Políticas de Operación

7.1	Todas las solicitudes de mantenimiento correctivo sin excepción deben quedar digitalizadas en la mesa de ayuda.
7.2	Se debe diligenciar la totalidad de la información requerida al momento de interponer un ticket.
7.3.	El Técnico del equipo de soporte o quien haga sus veces, debe registrar en la mesa de ayuda todas las actividades realizadas para dar solución al ticket de mantenimiento correctivo, con los respectivos soportes.
7.4.	El funcionario responsable del equipo que necesitó mantenimiento correctivo debe verificar su óptimo funcionamiento al momento de ser recibido de parte del técnico de soporte.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-15
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción	Registro(s)
1. Recibir el ticket donde se relaciona la solicitud en la mesa de ayuda, para el mantenimiento correctivo y dar solución a la falla presentada. Responsable: Área de Infraestructura – Técnico de Soporte.	Ticket en la mesa de ayuda.
2. Validar el ticket por parte de un técnico de soporte, para determinar el mantenimiento correctivo que requiere el equipo. Responsable: Área de Infraestructura – Técnico de Soporte. VER Punto de control	Ticket en la mesa de ayuda.
3. Verificar la posible solución para realizar el mantenimiento correctivo. Responsable: Área de Infraestructura – Técnico de Soporte. VER Punto de control	Documentar en la mesa de ayuda.
4. Validar si se requiere de un repuesto para poder dar solución a la solicitud. Si se requiere repuesto, dar paso a la actividad 7. Si no se requiere un repuesto dar paso a la actividad 8 Responsable: Área de Infraestructura – Técnico de Soporte. VER Punto de control	Documentar en la mesa de ayuda.
5. Realizar el trámite de repuesto con la empresa proveedora del servicio de soporte Responsable: Área de Infraestructura - Coordinador del equipo de soporte.	Correo electrónico del coordinador del equipo de soporte.
6. Enviar a la entidad el repuesto solicitado por el personal de técnicos de soporte. Responsable: Proveedor de soporte - Área de Infraestructura- Coordinador del equipo de soporte.	Correo electrónico del coordinador del equipo de soporte.
7. Recibir e instalar el repuesto requerido por el equipo en mantenimiento correctivo. Responsable: Área de Infraestructura – Técnico de Soporte.	Documentar en la mesa de ayuda.
8. Verificar el funcionamiento óptimo del equipo mantenido Responsable: Área de Infraestructura – Técnico de Soporte.	Documentar en la mesa de ayuda.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-15
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

Descripción	Registro(s)
9. Entregar y validar con el funcionario el correcto funcionamiento del equipo motivo de la solicitud de mantenimiento correctivo. Responsable: Área de Infraestructura – Técnico de Soporte.	Documentar en la mesa de ayuda.
Fin	

Puntos de Control

Actividad donde se controla:	2. Validar el ticket por parte de un técnico de soporte, para determinar el mantenimiento correctivo que requiere el equipo.
Como se controla:	Validando los tickets registrados para mantenimiento correctivo a través de la Mesa de Ayuda.
Criterio de aceptación:	Si se encuentran los tickets registrados para mantenimiento correctivo en la herramienta de Mesa de Ayuda.
Acción a tomar (sino cumple criterio de aceptación):	Enviar correo electrónico, solicitando al técnico verificar el registro de los tickets para mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda.
Registro de la acción tomada:	Herramienta de Mesa de Ayuda.
Responsable del control:	Técnico del equipo de soporte o quien haga sus veces.

Puntos de Control

Actividad donde se controla:	3. Verificar la posible solución para realizar el mantenimiento correctivo.
Como se controla:	Validando los tickets registrados para mantenimiento correctivo a través de la Mesa de Ayuda.
Criterio de aceptación:	Si se encuentran los tickets registrados para mantenimiento correctivo en la herramienta de Mesa de Ayuda.
Acción a tomar (sino cumple criterio de aceptación):	Enviar correo electrónico, solicitando al técnico verificar el registro de los tickets para mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda.
Registro de la acción tomada:	Herramienta de Mesa de Ayuda.
Responsable del control:	Técnico del equipo de soporte o quien haga sus veces.

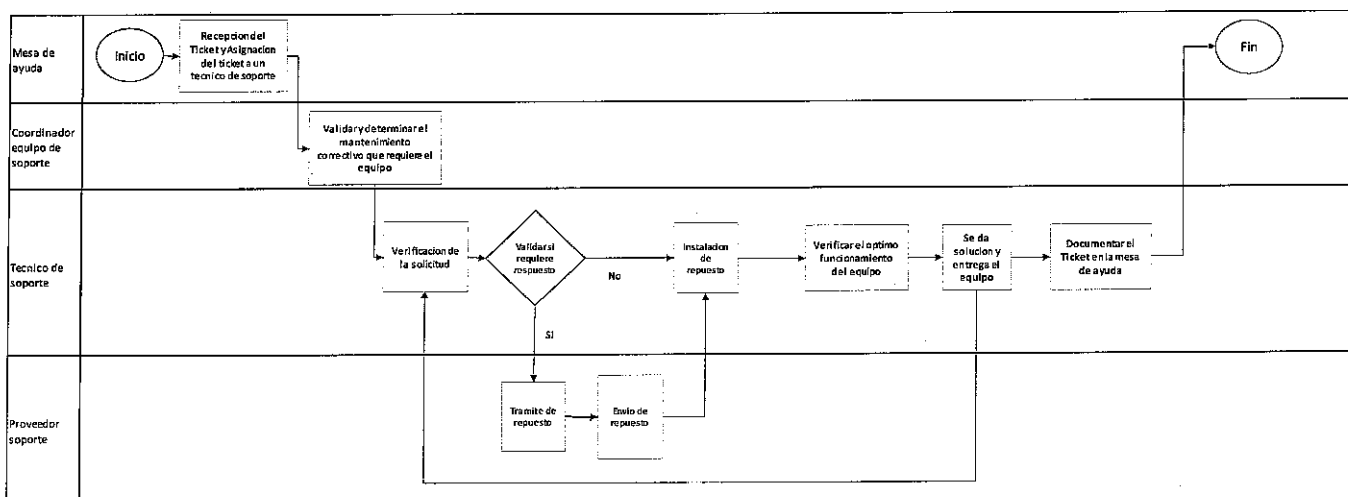
Puntos de Control

Actividad donde se controla:	4. Validar si se requiere de un repuesto para poder dar solución a la solicitud. Si se requiere repuesto, dar paso a la actividad 7. Si no se requiere un repuesto dar paso a la actividad 8
Como se controla:	Validando los tickets registrados para mantenimiento correctivo a través de la Mesa de Ayuda.
Criterio de aceptación:	Si se encuentran los tickets registrados para mantenimiento correctivo en la herramienta de Mesa de Ayuda.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-15
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

Acción a tomar (sino cumple criterio de aceptación):	Enviar correo electrónico, solicitando al técnico verificar el registro de los tickets para mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda.
Registro de la acción tomada:	Herramienta de Mesa de Ayuda.
Responsable del control:	Técnico del equipo de soporte o quien haga sus veces.

9. Flujograma



10. Documentos y registros relacionados

10.1	Correo electrónico del coordinador del equipo de soporte y del Técnico del equipo de soporte.
10.2	Aplicativo Mesa de Ayuda.
10.3	Ticket Mesa de Ayuda.

Fin