

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES
DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SIGCA



**DOCUMENTO:
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y COPIA DE SEGURIDAD
PROGRAMADA
CÓDIGO: GA-PR-02
REVISIÓN: 02**



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
7. REGISTROS Y ANEXOS	8
8. CONTROL DE CAMBIOS	8

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto definir las tareas, responsabilidades y requerimientos necesarios, que debe realizar la oficina de sistemas para garantizar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo, dispositivos de comunicaciones así mismo respaldar y salvaguardar la información vital de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge CVS.

2. ALCANCE

Este documento aplica a:

- La oficina de sistemas de la Corporación.
- Por cada copia de seguridad programada en la Corporación y mantenimiento preventivo programado en los dispositivos de cómputo y comunicaciones.
- Todos los procesos del SGC.

3. RESPONSABLES

- COORDINADOR DE SISTEMAS
- INGENIERO DE SOPORTE
- TÉCNICO DE SISTEMAS

4. DEFINICIONES

- **Usuario:** Todo individuo ya sea funcionario o contratista que introduce o saca datos, o hace uso de los recursos informáticos de la Corporación.
- **Información:** Conglomerado de datos escritos y gráficos consistentes y articulados que tratan sobre un tema o área del saber
- **Copia de Seguridad:** (Backup) Acción de copiar uno o varios archivos en una localización alternativa, de forma que una copia permanezca intacta si el original es destruido o dañado. Se puede guardar tanto un archivo como el contenido de todo un disco duro. Siempre que el soporte sobre el que se realice tenga la capacidad suficiente. Estas copias se suelen almacenar de forma comprimida.
- **Soporte:** Es el servicio o ayuda que presta la oficina de sistemas de la Corporación a sus usuarios para resolver un problema en el área de sistemas

- **Plataforma:** Es todo el conjunto de equipos y programas que integran la red de sistemas de la Corporación.
- **Red:** Conjunto de elementos activos y pasivos entrelazados que contribuyen al intercambio de información entre computadores o usuarios.
- **Comunicación:** Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. Programa: Conjunto de instrucciones de computación estructuradas y ordenadas de manera tal, que, cuando se ejecutan, hacen que un computador realice una función particular.
- **Hardware:** Los dispositivos o elementos físicos que comprenden un sistema de computación.
- **Equipos de Comunicación:** Para la Unidad de sistemas son:
 - Enrutador
 - Swiches
 - Access Point
 - Convertidor de fibra óptica.
- **Cableados Estructurados:** Para la Unidad de sistemas son una serie de componentes pasivos tales como:
 - Cable UTP
 - Tomas
 - Patch Panel
 - Gabinetes
 - Patch Cords

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Mantenimiento preventivo:

- Se planifican los trabajos de mantenimiento de acuerdo al programa de mantenimiento de la unidad de sistemas; el cual debe estar en Project formato **GA-FO-29**, en Sistema Integrado de Gestión de Calidad/Proceso GA/GA-PR Soporte de Sistemas/GA-PR-02 Mantenimiento preventivo y copia de seguridad programada. Están contemplados al año dos mantenimientos generales a todos los equipos de sistemas de la Corporación; incluyendo los de las subsedes y estaciones de la CVS.

- Se debe dejar registro mediante formato Control de Mantenimiento Preventivo **GA-FO-28**, de los mantenimientos de todos los equipos de la CVS; incluyendo los pertenecientes a la oficina de Sistemas.
- Informar a los funcionarios con tres (3) días de anticipación las fechas y horas en las cuales se van a realizar los trabajos de mantenimiento a los equipos de la plataforma de sistemas.
- Los trabajos de mantenimiento realizados, tienen que garantizar el buen funcionamiento de los equipos que conforman la plataforma de sistemas de la Corporación.
- Es obligación de los funcionarios cumplir las reglas de las POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICAS para el manejo de los equipos de cómputo y la red de sistemas de la Corporación.
- La solución a los problemas presentados en la plataforma de sistemas, se darán de acuerdo a las limitaciones que tenga la Corporación.

Descripción del Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Equipos de Computo

1. Se verifica el funcionamiento general del equipo para determinar si este presenta algún fallo antes de realizar el mantenimiento
2. Se destapa el equipo y se hace una limpieza general de todas las partes del equipo, se le aplica químico desengrasante y silicona.
3. Después de realizada la limpieza del equipo, se hace una prueba de funcionamiento de las partes del equipo. Si hay deficiencia en alguna parte se cambia.
4. Se realiza un mantenimiento lógico, este se hace verificando la integridad de la información del disco (compactar el disco).

Descripción del Mantenimiento Lógico – Preventivo de los equipos de comunicación (RED LAN).

1. Se le comunica a cada área de la corporación, la fecha en la cual se va a realizar el mantenimiento.
2. Se verifica el funcionamiento de los equipos de comunicación y de los Patch Cords (cable que va de la toma de red al equipo) de la red por medio de probadores de red. Si presenta fallas se corrige enseguida.

3. Se verifica la integridad de los tomas de red y se les hace limpieza. Si hay fallas se corrige enseguida.
4. Se realiza una inspección física del Backbone (Cables principales entre swiches) para verificar la integridad y se le hace una prueba de continuidad. Si hay fallas se corrige enseguida.
5. Se desmonta el equipo de comunicación y se hace una limpieza general de las partes
6. Se verifican las instalaciones eléctricas y de conexión del equipo, si hay fallas se corrigen enseguida
7. Se instala el equipo nuevamente en su lugar, se hace una prueba de funcionalidad verificando los leds indicadores, si hay fallas se corrigen enseguida.

Copias de seguridad.

- Las copias de seguridad se realizarán teniendo en cuenta el plan de backups cada seis meses para la Corporación en general, en donde igualmente se estipulará la salvaguarda en medio magnético de la información, GA-FO-29 Programación Mantenimiento preventivo, dispuesto en Sistema Integrado de Gestión de Calidad/Proceso GA/GA-PR Soporte de Sistemas/GA-PR-02 Mantenimiento preventivo y copia de seguridad programada.

Nota: Para el proceso de Gestión Administrativa y Financiera las copias de seguridad se realizarán diariamente, estas incluyen las bases de datos (Gtasas, Sicof, Sypres, Qfdocument).

- Se les debe informar a los funcionarios con tres (3) días de anticipación la fecha y la hora en la que se realizaran las copias de seguridad.
- El funcionario previamente debe clasificar y definir la información que necesita proteger, el técnico o ingeniero de sistemas resguardará la información en discos externos o cualquier otro medio de almacenamiento magnético disponible.
- Solamente se realizarán las copias de seguridad a la información que se encuentre en la carpeta antes mencionada por el funcionario o en casos especiales que la información por motivos de seguridad se tenga en otra ubicación.
- Las copias de seguridad de la Corporación deben mantenerse en una caja de

seguridad dentro y fuera de la Corporación.

- Es obligación de los funcionarios cumplir las reglas de las POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICAS para el manejo de los equipos de cómputo y la red de sistemas de la Corporación.
- La realización de las copias de seguridad se harán en los dispositivos magnéticos de acuerdo a las disponibilidades que cuente la Corporación.
- De acuerdo al programa de mantenimiento del área de sistemas, se fija la fecha y la hora para llevar a cabo el mantenimiento y copias de seguridad.
- Se le comunica a cada área de la corporación con tres (3) días de anticipación, la fecha y la hora en la cual se va a realizar el mantenimiento de los equipos y la copia de seguridad de la información.

Descripción del procedimiento Copias de Seguridad Programadas

1. Se analiza la información del funcionario que se le va a realizar copia de seguridad. El funcionario debe proporcionar la información que se va a guardar o informar la ubicación si la información se encuentra en otra carpeta diferente.

NOTA: Solo se salvaguardan archivos de ofimática (powerpoint, Excel, Word y bases de datos), no se guardarán archivos de información personal (música ni de videos).

2. De acuerdo al volumen de información de cada usuario se determina el método o medio apropiado para realizar la copia de seguridad y, que recursos se van a utilizar.
3. El Ingeniero o técnico encargado realiza el Backup de acuerdo al método escogido (si es a través de la red o en el puesto de trabajo del funcionario), se pasa la a un medio removible para su disposición final. Se envía la copia de seguridad a Gestión Administrativa y Financiera para su protección.
4. Las copias de seguridad se guardan en cajas de seguridad dentro y fuera de la Corporación por seguridad de la información.
5. Se hace entrega del equipo al funcionario. Cuando se hace la entrega, el equipo ha sido probado y su funcionamiento se encuentra en óptimas condiciones de trabajo.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

7. REGISTROS Y ANEXOS

GA-FO-28 Control de Mantenimiento Preventivo

GA-FO-29 Programación Mantenimiento preventivo

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha:	Descripción de los Cambios:
01	25/10/2011	Reestructuración total de los procedimientos, acorde a los nuevos lineamientos del SIGCA; se utilizó versión 01 para este procedimiento Mantenimiento Preventivo y Copia de Seguridad Programada debido a que se fusionaron cuatro (4) procedimientos y todos tenían diferentes revisiones así: GS-P02 Copia de seguridad por solicitud de Funcionarios v01; GS-P03 Copia de seguridad programada v03; GS-P05 Mantenimiento Preventivo v03; y GS-P06 Mantenimiento Lógico-preventivo v01.
02	09/07/2013	Actualización del ítem 5 "Descripción del Procedimiento" acorde a las actividades que se realizan en el proceso.
03		
04		

CUADRO DE APROBACIÓN		
Elaboró: David González Estrada Cargo: Contratista Firma:	Revisó: Ada Luz Ramos Doval Cargo: Profesional Especializado Firma:	Aprobó: José Fernando Tirado Hernández Cargo: Asesora de Dirección Firma: