

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	1 de 13

1. OBJETIVO

Implementar procedimientos eficientes de soporte y mantenimiento de infraestructura que garantice el correcto funcionamiento y prolongue la vida útil de los activos y equipos, maximizando así la disponibilidad y el rendimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento de soporte y mantenimiento de infraestructura abarcará la identificación de los equipos y activos relevantes, la planificación y programación de actividades de mantenimiento, la ejecución de tareas preventivas y correctivas, la documentación y monitoreo de las acciones realizadas, y la evaluación continua con fines de mejora.

3. RESPONSABILIDAD

- Grupo de Infraestructura Tecnológica
- Administrador de infraestructura Tecnológica
- Dirección Administrativa
- Usuarios de los equipos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Mantenimiento Preventivo: Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica.

Mantenimiento Correctivo: Es la actividad resultada de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica.

Soporte Técnico: Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.

GLPI: Mesa de ayuda implementado, para dar gestión a las solicitudes que son reportadas al área de infraestructura.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	2 de 13

5. POLÍTICAS

- La protección de la información es crucial y está directamente relacionada con la seguridad de los sistemas de procesamiento de datos, incluyendo los dispositivos de hardware, las redes de comunicación y los equipos auxiliares.
- La seguridad de los equipos y sistemas de procesamiento de datos es fundamental para prevenir daños, pérdidas, robos o desgaste de los activos. Esto incluye la protección contra amenazas tanto ambientales como físicas, incluyendo desastres naturales, accidentes y acciones malintencionadas.
- La responsabilidad por la seguridad de los equipos es del Grupo de Infraestructura Tecnológica, la Dirección Administrativa y los usuarios de los sistemas de procesamiento, este proceso aplica para la seguridad de los equipos de procesamiento de información (servidores, equipos de escritorio y equipos portátiles), equipos de comunicaciones (enrutadores, dispositivos Wireless, switches, teléfonos fijos y móviles), dispositivos de seguridad (firewall) dispositivos de almacenamiento (cintas, discos duros, CD, USB), equipos de apoyo (UPS, Aire acondicionado) e instalaciones (cableado).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El Mantenimiento y Seguridad de Equipos cubre las siguientes actividades:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Copias de respaldo.
- Eliminación de equipos.
- Reutilización de equipos.

6.1 Mantenimiento Preventivo

El Grupo de Infraestructura Tecnológica se encarga de configurar los equipos de cómputo para realizar mantenimiento preventivo automático, incluyendo actualizaciones de software, antivirus/antispysware y diagnósticos. Algunos equipos requieren mantenimiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	3 de 13

preventivo especial, como servidores e impresoras, que pueden ser realizados por personal de SYSCAFE o por el proveedor.

La compañía adopta una política de compra directa de equipos de cómputo siguiendo los procedimientos establecidos, y todos los equipos adquiridos están cubiertos por una póliza que protege contra daños durante la garantía y factores externos.

El mantenimiento preventivo de los equipos nuevos se lleva a cabo a través del seguimiento establecido por el Grupo de Infraestructura Tecnológica a los activos físicos de la entidad, garantizando que se apliquen actualizaciones automáticas del sistema operativo y software de seguridad, entre otros aspectos.

El Grupo de Infraestructura Tecnológica instala en cada equipo el software necesario para realizar las actividades preventivas de manera automática (desde el servidor) o por demanda. Este software incluye generalmente:

- Windows Defender
- Software actualización de la versión del sistema operativo.
- Utilidades de Diagnóstico de comportamiento del equipo.

6.1.1 Mantenimiento Preventivo de Software por medio de actualizaciones automáticas

Algunas actualizaciones automáticas hacen parte del mantenimiento preventivo de software. Entre ellas están:

- Actualización de sistema operativo: con la utilidad del mismo sistema operativo, se encarga de gestionar las actualizaciones de los equipos de la red, para productos de Microsoft (sistema operativo y office). Las actualizaciones son descargadas en el servidor y replicadas e instaladas en las estaciones de trabajo.
- Actualización de antivirus: se cuenta con la consola de gestión de Windows defender que se encarga de mantener actualizada la versión de antivirus en los equipos y adicionalmente reportar algún virus o amenaza de seguridad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	4 de 13

6.1.2 Mantenimiento de servidores y estaciones de trabajo

Como parte de las actividades de mantenimiento se debe realizar una inspección antes de iniciar trabajos incluyendo la verificación de:

- Copias de respaldo de la información previo al mantenimiento.
- Inspección de estado de cableado y conexiones.
- Prueba de funcionamiento de dispositivos I/O.
- Chequeo de funcionamiento de dispositivos multimedia (audio y video).
- Chequeo de funcionamiento de periféricos.

El mantenimiento del hardware incluye:

- Verificar y asegurar conexiones de red y eléctricas (tomas, cables, polo a tierra y conectores).
- Verificar y asegurar conexiones internas del equipo (cables, conectores y tarjetas)

El mantenimiento básico de software incluye:

- Borrar papelera de reciclaje, archivos con extensión .tmp, archivos (~), archivos .zip no usados o descomprimidos y demás archivos de usuario que no se requieran.
- Borrar los archivos caché y el historial del Navegador de Internet.
- Actualizar drivers de los dispositivos.
- Actualizar sistema operativo y aplicaciones.
- Actualización del firmware de los dispositivos.
- Verificar la correcta configuración de los programas según lista de verificación.

Los equipos de **SysCafe** son todos adquiridos a proveedores establecidos que incluye garantía por daños físicos.

A los servidores corporativos se les hace un monitoreo semanal y las actividades de mantenimiento preventivo bajo el plan de mantenimiento y las actualizaciones se realizan con base a análisis previo de funcionalidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	5 de 13

Para los equipos que se encuentran fuera de las instalaciones por períodos prolongados de tiempo y no tienen conexión con la red de **SysCafé**, el mantenimiento se hace de la siguiente manera:

- En el momento en que el equipo es entregado a la persona se asegura que tenga software licenciado, sistema operativo y antivirus actualizado
- Cuando se solicite un mantenimiento correctivo, se realizan las actividades de corrección y se hace el mantenimiento preventivo de una vez.
- Cuando el equipo sea devuelto a las oficinas de **SysCafé**, antes de conectarlo a la red se realiza un mantenimiento preventivo.

6.1.3 Mantenimiento de otros equipos

La Dirección Administrativa es la responsable de ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a través de proveedor externo de los siguientes tipos de equipos con su respectiva actividad de control:

- ✓ **Equipo de comunicaciones:** Verificación de puertos.
- ✓ **Impresoras:** Mantenimiento general, limpieza y calibración. Este mantenimiento lo hace un proveedor externo por demanda.
- ✓ **Puntos de red:** Se cuenta con un plano físico de los puntos de red, elaborado por el proveedor de este servicio, en este plano se tienen identificados los puntos de red, los cuáles se encuentran debidamente etiquetados físicamente.

Cualquier cambio en un punto de red, debe ser sometido al proceso de cambios Gestión de Administración de la Configuración IT, el cual actualiza el plano físico. Como parte del mantenimiento realizado por el proveedor externo, se realiza, mínimo una vez al año: revisión, ajuste, calibración y certificación de los puntos de red (cambio de cables y tomas si es necesario).

- ✓ **UPS:** Se realizarán las siguientes actividades
 - Verificación de conexión del polo a tierra

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	6 de 13

- Diagnóstico y pruebas de inducción eléctrica
- Revisión o reemplazo de la etapa inversora y cargadora
- Verificación del voltaje de salida
- Muestreo aleatorio de UPS con carga y sin carga Reemplazo de baterías (si aplica)
- Esta verificación la realiza un proveedor externo.

✓ **Sistema de aire acondicionado:** Este mantenimiento lo realiza un proveedor externo de acuerdo con sus especificaciones. Se tiene un contrato de mantenimiento y la revisión se hace mensualmente.

✓ **Acondicionador de Voltaje:** Este mantenimiento lo realiza un proveedor externo de acuerdo con sus especificaciones. Se hace por demanda.

✓ **Extintores:** Los brigadistas cada mes realizan la revisión de los extintores según la guía de verificación y los hallazgos son registrados para su seguimiento.

✓ **Sillas:** Este mantenimiento lo realiza un proveedor externo. Se hace mínimo una vez al año mantenimiento preventivo y correctivo por demanda.

✓ **Luminarias:** Los miembros del COPASSTA hacen la revisión del estado de las lámparas y luces de emergencia bimestralmente. Se hace limpieza de luminarias por demanda: cuando se hace cambio de tubos o limpieza de techos y casetones.

6.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Cuando se presentan fallas en los equipos, el **Coordinador de Infraestructura Tecnológica** hace un diagnóstico para determinar la causa y proceder a arreglarlo si está en capacidad de ello. En caso contrario, lo remite al proveedor. En algunos casos el equipo puede no tener reparación, caso en el cual se genera un reporte técnico para darlo de baja.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	7 de 13

Para realizar el mantenimiento correctivo se llevan a cabo las siguientes actividades cada vez que se requiera:

- Solicitud de Servicio.
- Diagnóstico.
- Reparación.
- Verificación.
- Reporte.

6.2.1 Solicitud de Servicio

El **usuario** realiza la solicitud de servicio a través de la herramienta Aplicativo GLPI.

6.2.2 Diagnóstico

El **Coordinador de Infraestructura Tecnológica** hace una revisión para determinar si posee el conocimiento y las herramientas para solucionar el problema. En caso de no poseerlo, será el encargado de reportar por medio de Microsoft Teams o correo electrónico a la **Dirección Administrativa**, quien se encargará de contactar al proveedor de soporte técnico externo.

6.2.3 Reparación

Utilizando el conocimiento y las herramientas necesarias, el **Coordinador de Infraestructura Tecnológica**, procederá a realizar el mantenimiento correctivo de acuerdo con las siguientes recomendaciones:

- Dependiendo de la marca del equipo, se realiza el procedimiento establecido por el fabricante de la máquina para estos casos. Si se identifica el daño, el administrador reporta al área administrativa para que realice el debido proceso. elabora la orden de compra para adquirir el repuesto respectivo, con el fin de restaurar el equipo a su condición normal de operación.
- Reparado el equipo, se verifica su correcto funcionamiento.
- Se reinstala el software y la información, en caso de ser necesario.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	8 de 13

Mantenimiento correctivo de software, de acuerdo con los siguientes pasos:

- Con el usuario del equipo, se investigan las actividades anteriores a la aparición del error.
- Se determina cual es el componente de software que está presentando la falla. Se analiza el(los) mensaje(s) de error que genera y se consulta, si es necesario, en Internet.
- Se aplica el procedimiento correctivo según se indique.
- En caso de no existir procedimiento alguno, se analizan las posibles causas del error.
- Como última opción se intenta reinstalar el producto.

Si en el mantenimiento correctivo se identifican cambios en el activo que se deben realizar, estos cambios se registran en el Aplicativo GLPI

6.2.4 Verificación

Una vez hecha la reparación, el **Administrador de Infraestructura Tecnológica** procede a realizar varias pruebas con el fin de garantizar la solución a la falla presentada o al error generado. Si el problema no queda solucionado satisfactoriamente se devuelve en el proceso, ya sea al mantenimiento interno o con el proveedor, hasta que el error presentado quede solucionado completamente.

6.2.5 Reporte

En caso de no poder ser reparado el equipo ya sea por el **Coordinador de Infraestructura Tecnológica** o por el proveedor, el **Coordinador de Infraestructura Tecnológica** documenta el daño para proceder a dejar el equipo fuera de servicio.

El reporte del trámite del correctivo queda registrado y en el Aplicativo GLPI, el equipo cambia de estado a De Baja.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	9 de 13

6.3 COPIAS DE RESPALDO

El **Grupo de Infraestructura Tecnológica** llevará un programa de respaldo diario y semanal para la información importante de la compañía en medios de almacenamiento secundario para garantizar la continuidad de la operación en caso de fallas en los equipos de cómputo.

Más detalles en el Procedimiento de Copias de Respaldo.

6.4 ELIMINACIÓN SEGURA PARA RETIRO DE EQUIPOS

Cuando los equipos cumplen con el ciclo de vida o sea necesario su cambio para mejorar y garantizar la confidencialidad de la información se debe realizar una eliminación segura de la información almacenada en los equipos. Para ello se emplean herramientas de software libre incluidas en el sistema operativo. El procedimiento por seguir es el siguiente:

- Se eliminan las particiones del disco.
- Se formatea a bajo nivel el disco.
- En caso de equipos se sobrescribe el disco siete (7) veces, en caso de servidores deberá sobrescribir el disco 35 veces y para otros dispositivos de almacenamiento deberá sobrescribir el disco tres (3) veces.
- En el caso de los discos de estado sólido se utilizará la herramienta integrada de cada fabricante: por ejemplo, en el caso de DELL “Data Wipe”, en HP “Secure Erase Storage” y así con los demás proveedores. Si algún proveedor o modelo de equipo no cuenta con la herramienta se utilizará el proceso del punto anterior.

Luego de esta operación el equipo queda disponible para donación, devolución o desecho, cumpliendo las disposiciones medio ambientales recomendadas por el fabricante.

Es importante que el estado del activo se actualice inmediatamente en el Aplicativo GLPI, indicando que el activo se ha dado de baja.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	10 de 13

6.5 REUTILIZACIÓN DE EQUIPOS

Cuando los equipos son reasignados o entregados al **Grupo de Infraestructura Tecnológica** para su reutilización y para garantizar la confidencialidad de la información se debe realizar una eliminación segura de la información almacenada en los equipos siguiendo los lineamientos definidos para eliminación segura. Además, se deberá depurar el software que no sea necesario con el fin de liberar recursos.

Es importante que el estado del activo se actualice de inmediato en el aplicativo GLPI para reflejar que está en bodega. Además, se debe añadir un comentario al activo si el formateo aún no ha sido realizado, y completar esta tarea en los próximos días, antes de finalizar la semana en curso.

7. RECOMENDACIONES GENERALES DE MANTENIMIENTO

El buen funcionamiento de los equipos y sistemas de procesamiento de información depende del uso correcto de los mismos y de la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo a intervalos adecuados. Para la realización de las actividades de mantenimiento es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Verifique el funcionamiento del equipo antes y después del mantenimiento.
- Asegúrese de que la información contenida en el equipo tiene copias de respaldo.
- Siga las recomendaciones de los fabricantes para la ejecución del mantenimiento.
- Tenga disponibles las herramientas apropiadas para la ejecución del trabajo.
- Asegúrese de que el equipo está desconectado antes de iniciar las actividades.
- Identifique correctamente las piezas durante el desarmado, incluyendo los tornillos.
- No fuerce los componentes para desarmar. Si esto está ocurriendo puede estar haciendo una operación incorrecta.

8. RECOMENDACIONES DE USO SEGURO DE EQUIPOS

Algunas recomendaciones de uso seguro de equipos incluyen:

- Verificar que todos los componentes y accesorios estén en buen estado antes de usar el equipo.
- Utilizar el equipo de acuerdo con su destino original y las especificaciones técnicas.
- No realizar modificaciones o reparaciones no autorizadas en el equipo.
- Usar el equipo en un área bien iluminada y ventilada.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	11 de 13

- Desconectar el equipo de la energía eléctrica antes de realizar cualquier mantenimiento o limpieza.

8.1 PORTÁTILES

El término portátiles incluye los dispositivos móviles que se conectan a la red de la organización y almacenan información de esta.

Sólo instale software licenciado, aun cuando se encuentre fuera de las instalaciones de la organización. No abuse de los privilegios que pueda tener como administrador del equipo para realizar esta tarea. Si por alguna razón es necesario instalar software no autorizado, debe comunicarlo al grupo de infraestructura y/o dirección de seguridad de la información. El software no licenciado puede generar incidentes de seguridad de tipo “Fraude y Crimen Cibernético”.

Custodie el portátil todo el tiempo tanto cuando esté dentro de las instalaciones como cuando se encuentre fuera de ellas. Haga uso de los candados o “Guayas” que le suministran junto con el portátil. El robo o pérdida de un equipo portátil, puede exponer información confidencial de SysCafé o de sus clientes, además de generar incidentes de seguridad de tipo “Uso inadecuado de Equipos” o “Violación de la Confidencialidad”.

Respalde la información almacenada en el portátil periódicamente. Al actualizar la información en los servidores corporativos (Bases de datos, carpetas compartidas, repositorios de la configuración etc.) queda cubierta por las políticas corporativas de respaldo. Para la información que deba permanecer local bien sea porque aún no es oficial o por razones de confidencialidad, haga uso de las unidades de almacenamiento individual suministrado por la compañía. El no respaldo de la información del portátil puede generar incidentes de tipo “Pérdida de Información”

Mantenga el software antivirus y de protección actualizado. Un equipo portátil conectado a otras redes o con acceso a Internet sin las políticas de protección de la organización es presa fácil de acceso no autorizado o intercambio de información maliciosa si no está debidamente protegido. Igualmente, la configuración de seguridad establecida por el grupo de infraestructura de la organización debe conservarse. El no tener el software de protección o alterar la configuración de seguridad por defecto puede causar incidentes de seguridad de tipo “Códigos Maliciosos”.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	12 de 13

8.2 TRABAJO FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Evite descargar / almacenar información localmente que provenga de fuentes desconocidas.

Si está accediendo aplicaciones de la organización desde lugares públicos, asegúrese al terminar la sesión de borrar archivos temporales de navegación o información local que haya quedado almacenada.

Tenga la precaución de no exponer a extraños contenido confidencial que las aplicaciones que consulta despliegan en pantalla.

Sea cuidadoso con la impresión de información confidencial y evite hacerlo si no hay garantías de protección para la recuperación o si la impresora no está a la vista.

Si va a conectarse a redes públicas desde los equipos de la organización, evite realizar transacciones sensitivas.

Evite al máximo compartir carpetas desde su equipo, pues lo hace más vulnerable a posibles ataques. Si es necesario hacerlo, evite a toda costa compartir a todo mundo y especifique puntualmente los usuarios que tienen acceso.

El tener equipos de la organización fuera de las instalaciones no implica que puedan ser usados por cualquier persona. Evite al máximo compartir estos equipos con otros usuarios, ya que puede generar múltiples incidentes de seguridad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-010	Página:	13 de 13

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
1	06	30	2020	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	José Omar Mayorga Pabón, Gerente General
2	01	23	2023	Se complementa el numeral 8, se cambia la denominación del documento de mantenimiento correctivo y preventivo a soporte y mantenimiento de infraestructura	8	Fabian Barco
3	01	09	2024	Actualización documento	Todo el documento	Diana Karime Cruz Celis
4	11	12	2024	Actualización documento	Todo el documento	Diana Karime Cruz Celis

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA