




UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED

CÓDIGO:
PGDT-007
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
09/06/2022
PÁGINA
1 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. CONTENIDO	2
4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	2
4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6. REGISTROS	5
7. CONTROL DE CAMBIOS	6
8. ANEXOS	6

Proyectado por	Alirio Montalvo Villadiego	Firma: 
Cargo	Gestor de Calidad Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico	
Revisado y aprobado para uso por	Erika Restrepo Urzola	Firma: 
Cargo	Líder Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico	
Revisado y Aprobado para publicación por	Tatiana Martínez Simanca	Firma: 
Cargo	Coordinadora del SIGEC	



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED

CÓDIGO:
PGDT-007
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
09/06/2022
PÁGINA
2 de 6

1. OBJETIVO

Responder a las fallas y ajustes a la configuración de los equipos activos de red, teniendo como fin mantener disponible la conectividad, ante el crecimiento, y necesidades de los usuarios.

2. ALCANCE

Involucra a todos los equipos activos de conmutación, enrutamiento o seguridad que conforman a la red Institucional y todos aquellos cambios que suelen hacerse cotidianamente en su configuración, debido al aumento de la demanda del servicio, endurecimiento de la seguridad, agregación de nuevos clientes, actualizaciones y acciones correctivas.

3. DEFINICIONES

Equipo Activo: Dispositivo que opera activamente realizando funciones de conmutación, enrutamiento y/o seguridad.

Backup: Copia de seguridad. Acción habitual y periódica de copiar ficheros o datos de forma que estén disponibles en caso de que algún fallo produzca la pérdida de la información.

Switch (Conmutador): Dispositivo Ethernet multipuerto diseñado para aumentar las prestaciones de la red permitiendo sólo el tráfico esencial en cada segmento de la red a los que está conectado. Se filtran o se remiten paquetes basándose en sus direcciones fuente y destino.

Enrutador: Elemento responsable de discernir cuál es el camino más adecuado para la transmisión de mensajes en una red compleja que está soportando un tráfico intenso de datos.

Firewall (Cortafuegos): Dispositivo que permite que las comunicaciones entre una red local e Internet se realicen conforme a las políticas de seguridad de quien los instala. Estos sistemas suelen incorporar elementos que garantizan la privacidad, autenticación, etc., con lo que se impide el acceso no autorizado desde Internet.

Access Point: Dispositivo que permite a las computadoras y otros dispositivos equipados con tecnología inalámbrica comunicarse entre ellos y con una red cableada.

4. CONTENIDO

4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El mantenimiento correctivo de equipos de red se realizará, únicamente sobre las máquinas propiedad de La Universidad y su mantenimiento e instalación solo puede ser ejecutada por personal autorizado por el Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico.
- Las solicitudes de mantenimiento serán atendidas según la siguiente definición de niveles de servicio:

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED

CÓDIGO:
PGDT-007
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
09/06/2022
PÁGINA
3 de 6

- ✓ **Alto:** Identificado como falla de algún componente que inhabilita el correcto funcionamiento y paraliza las operaciones de dependencias que ejecutan procesos críticos para la Institución. El tiempo de atención es inmediato a la solicitud.
- ✓ **Medio:** Existe una falla operativa o técnica de algún componente que presente una intermitencia y no paralizan las operaciones de las dependencias que ejecutan procesos críticos para la Institución. El tiempo de atención es de máximo 24 horas hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- ✓ **Bajo:** Falla operativa o técnica de algún componente que no paraliza las operaciones de ninguna dependencia de la Institución. El tiempo de atención es de máximo 72 horas hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Pasos	Responsable	Descripción
1	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Recibe, por parte del usuario, reporte de no operación de equipo activo o necesidad de modificación específica en la configuración de algún equipo (solo son aceptados cambios menores, determinados como rutinarios). Crea registro en el formato FGDT-006 (Solicitud de Soporte y mantenimiento de Servicios Tecnológicos) . Se tendrá en cuenta solicitudes a través de Mesa de ayuda, formato FGDT-006 Solicitud de Soporte y mantenimiento de Servicios Tecnológicos , Correo electrónico institucional y Líneas telefónicas de la Subdirección Técnica de Sistemas y Telecomunicaciones.
2	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Detecta la necesidad de ajuste a la configuración, intermitencia y/o falta de operación de equipo activo a través de software de administración de red.
3	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	a) Monitorea su funcionamiento para detectar inconsistencia, solo si este permite administración remota, si no lo permite se va al sitio de ubicación del equipo. b) Si la incidencia es solucionable con realizar ajuste en la configuración o el mantenimiento fue una solicitud de cambio rutinario: <ul style="list-style-type: none">- Realiza cambio y prueba comportamiento exitoso del cambio.- Registra los cambios en Formato FGDT-009 Hoja de vida Equipo de Red.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED

CÓDIGO:
PGDT-007
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
09/06/2022
PÁGINA
4 de 6

Pasos	Responsable	Descripción
4	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Si persiste el comportamiento del equipo, se revisa la conexión eléctrica, la conexión cableada y se reinicia. Si no se encuentra solución, se cambiará el dispositivo correspondiente, con uno de reemplazo.
5	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Si la gestión realizada sobre el equipo ocasionó falla o suspensión del servicio de conectividad en un área, Registra el evento en el formato FGDT-012 Bitácora de Novedades Servicios Tecnológicos
6	Funcionarios de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Redes)	Revisa la vigencia de la garantía y abre caso de soporte técnico con el fabricante y/o proveedor. Si la garantía no está vigente, gestiona ante el ordenador del gasto la adquisición de un nuevo equipo.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que expide la Norma
Normalización de las Telecomunicaciones (UIT-T)	-	Normas que definen cómo funcionan las redes de telecomunicaciones por separado y entre ellas. Las Recomendaciones del UIT T no tienen carácter vinculante, aunque generalmente se aplican por su gran calidad y porque garantizan la interconectividad de las redes y permiten la prestación de servicios de telecomunicaciones a escala mundial. Normas aplicadas: X.1–X.1303, X.ImpOSI, X.Sup5, XSup2, X.Sup3 y XSup4 con excepción de las normas suprimidas o no publicadas.	UIT-T
Estándares IEEE 802		Estándares de redes LAN y MAN definidos por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE 802). Su objetivo principal es asegurar la compatibilidad entre los productos de distintos fabricantes, definiendo las normas de las LAN. Muchas de ellas son también normas de ISO. La estandarización es en el nivel físico y de enlace.	IEEE
Normalización ISO		Normas, guías y especificaciones técnicas de la ISO	ISO

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED

CÓDIGO:
PGDT-007
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
09/06/2022
PÁGINA
5 de 6

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que expide la Norma
		en conjunto con la IEC (International Electrotechnical Commission). Se describe clasificación por ICS (International Classification for Standards) dentro de las cuales se encuentran las normas específicas: 35.100: Open systems Interconnection (OSI). 35.110: Networking. 35.200: Interface and interconnection equipment. 33.040.40 Data communication networks. 33.040.20 Transmission systems. 33.040.30 Switching and signalling systems Information security management systems ISO/IEC 27001:2013	

6. REGISTROS

No	Código	Nombre	Responsable	Lugar de Archivo	Medio de Archivo	Tiempo de Archivo	Disposición
1	FGDT-006	Solicitud de Soporte y Mantenimiento de Servicios Tecnológicos	Cada funcionario del Proceso que atiende un servicio	ARCHIVO DE GESTIÓN	FÍSICO / ELECTRÓNICO	1 Año	Eliminación
2	FGDT-009	Formato Hoja de Vida Equipos de red	Funcionarios Subdirección Técnica de Sistemas y Telecomunicaciones (redes)	ARCHIVO DE GESTIÓN	Informáticos	Permanente	Conservación
3	FGDT-012	Bitácora de Novedades Servicios Tecnológicos	Funcionarios de Subdirección Técnica de Sistemas y Telecomunicaciones (redes)	ARCHIVO DE GESTIÓN	Informáticos	1 Año	Eliminación



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED

CÓDIGO:
PGDT-007
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
09/06/2022
PÁGINA
6 de 6

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Se revisa y ajusta la redacción del objetivo y alcance del procedimiento Se incluyen políticas de operación al procedimiento. Se ajustan responsables en la descripción del procedimiento Se replantea la descripción del paso 4 Se actualizan los registros, incluyendo los formatos FGDT 006, FGDT 009 y FGDT 012.	05-12-2008
2	Se actualizo el responsable en la descripción del procedimiento y en los Registros de acuerdo con la estructura de planta.	07-02-2017

8. ANEXOS

No Aplica.