

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	1 de 8

1. OBJETIVO

Garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo en las diferentes dependencias de la Institución, mediante la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.

2. ALCANCE

El siguiente procedimiento aplica para todos los equipos de cómputo ubicados en las diferentes dependencias de la institución.

3. GLOSARIO

- 3.1. Hardware:** Conjunto de elementos materiales que conforman un computador, en informática se aplica a los periféricos de computador tales como el disco duro, CD-ROM, entre otros.
- 3.2. Software:** Programas informáticos instalados en el computador, para desarrollar actividades, ejemplo, word, Excel...
- 3.3. Soporte Técnico:** Es el servicio por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar el equipo de cómputo, puede ser de hardware o software.
- 3.4. Periférico:** Unidad de una computadora que no forma parte de su unidad central.
- 3.5. Mantenimiento Preventivo:** Es el servicio de mantenimiento programado periódicamente a los equipos de cómputo tanto en su parte de hardware (física) y su parte de software (lógica), con el objetivo de que estos siempre se encuentren en perfectas condiciones de uso.
- 3.6. Mantenimiento Correctivo:** Es el servicio de mantenimiento que se le realiza eventualmente a un equipo de cómputo, cada vez que este lo requiera, debido a una falla técnica en su Hardware y/o software.

4. SIGLAS

- 4.1. DTIC:** Direccion Tecnologías De Información y Comunicación.
- 4.2. DAF:** Direccion Administrativa y financiera.

5. GENERALIDADES

- 5.1.** La DTIC a través del personal de soporte técnico, se compromete a realizar el mantenimiento correctivo, de la manera más diligente y cordial, tratando de reparar y habilitar el equipo en el menor tiempo posible.
- 5.2.** El mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, se realizará siempre y cuando el usuario y/o persona a cargo del equipo, trámite la solicitud de

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	2 de 8

orden de servicio de mantenimiento correctivo a través de la mesa de ayuda.

- 5.3.** DTIC a través del personal de soporte técnico le informará a la persona a cargo del equipo sobre el estado, y tiempo aproximado de la reparación del mismo., de igual manera la trazabilidad se verá reflejada en la mesa de ayuda con el número de caso asignado.
- 5.4.** Para la realización del mantenimiento correctivo en caso que se deba retirar el equipo de la sede y trasladarlo a la sede Medicina, se deberá hacer el reporte a la Dirección Financiera con el fin de asegurar el trámite administrativo correspondiente para el transporte del activo.
- 5.5.** Si el equipo presenta una falla grave se debe garantizar un equipo de respaldo para que el usuario desarrolle sus actividades hasta que se realice el trámite respectivo de garantía o se repare el equipo de cómputo asignado.
- 5.6.** El mantenimiento correctivo se realizará en un máximo de 6 horas después de haber recibido la solicitud, siempre y cuando la solución se encuentre disponible dentro de la institución y se priorizará dependiendo de los niveles de servicio.
- 5.7.** En caso contrario, que deba ser requerido un elemento que no se encuentre disponible en la institución se debe tener en cuenta el Procedimiento de Compras GF-PR-02 con el fin de seguir las indicaciones y tiempos establecidos allí relacionados.
- 5.8.** Los Equipos de cómputo que presenten problemas y cuenten con garantía vigente, deben ser reparados por el proveedor.
- 5.9.** El personal de apoyo para el mantenimiento y soporte técnico enviará la solicitud de materiales requeridos en caso de necesitarse para el servicio de mantenimiento, al área Administrativa y financiera.
- 5.10.** Los equipos de cómputo a los cuales se les debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo son los equipos propios de la universidad.
- 5.11.** EL reporte en la mesa de ayuda para el caso del mantenimiento preventivo es diligenciado por el personal de TICS para dar inicio a la actividad.
- 5.12.** EL reporte en la mesa de ayuda para el caso del mantenimiento correctivo es diligenciado por el usuario indicando el problema que se le presenta.

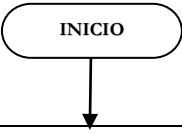
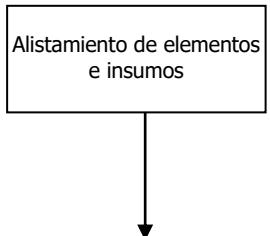
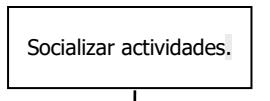
6. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

6.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
-----	-----------	-------------	-----------	-----------------------------

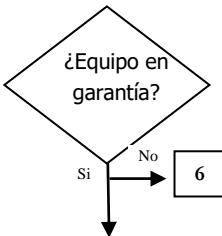
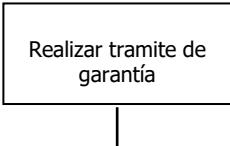
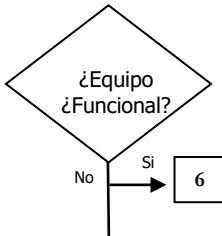
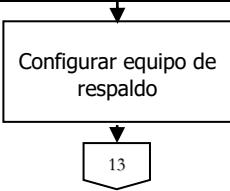
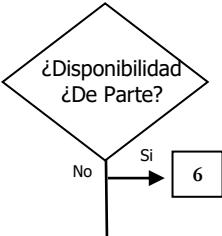
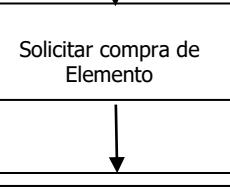
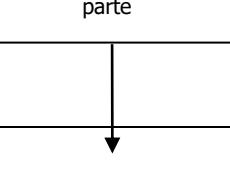
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	3 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		NA	NA	1. Inicio del procedimiento
1		DTIC DAF	GF-FO-01 Solicitud de Materiales y Equipos	El Director Tic's realiza la solicitud de insumos para limpieza de los equipos de cómputo a la Dirección administrativa. Se reciben los insumos por parte del proceso administrativo.
2		Profesional Apoyo TICS. Tecnólogo TICS	GT-FO-05 Cronograma Mantenimiento de Equipos de cómputo. GT-FO-01 Hoja de vida y mantenimiento de equipos de cómputo Inventario de equipos.	1. Revisión de cronograma de mantenimiento para dar inicio a la actividad. 2. Alistamiento de hoja de vida. 3. Actualización de inventario. 4. Reportar solicitud de mantenimiento preventivo en la mesa de ayuda.
3		Tecnólogo TICS.	NA	Socialización de las actividades a realizar con los usuarios.
4		Tecnólogo TICS.	GT-FO-01 Hoja de vida y mantenimiento de equipos de cómputo	1. Inicio de actividad de mantenimiento de software (perfil soporte de acuerdo a lista de chequeo registrada en la hoja de vida). 2. Retiro del equipo de la oficina para el mantenimiento de hardware de acuerdo a lista de chequeo registrada en la hoja de vida).
5		Tecnólogo TICS.	NA	¿Se encontró algún daño de hardware durante la revisión? Si: continúa en la actividad 6. No: continúa en la actividad 13.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	4 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6		Tecnólogo TICS.	NA	<p>¿El equipo está en garantía?</p> <p>Si: continúa en la actividad 6.</p> <p>No: continúa en la actividad 5.</p>
7		Profesional TICS DAF	Garantía	Realizar el trámite de la garantía con el proveedor que vendió el equipo de cómputo.
8		Tecnólogo TICS.	Garantía	<p>¿El equipo esta funcional y operativo y puede asignarse hasta que se haga efectiva la garantía?</p> <p>Si: continúa en la actividad 13.</p> <p>No: continúa en la actividad 9.</p>
9		Tecnólogo TICS.	NA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar copia de seguridad de la información del equipo antiguo al equipo temporal. 2. Asignar equipo temporal. 3. Configurar cuenta de usuario
10		Tecnólogo TICS.	NA	<p>¿Se tiene disponibilidad del elemento para cambio?</p> <p>Si: continúa en la actividad 12.</p> <p>No: continúa en la actividad 11.</p>
11		DTIC DAF	GF-FO-01 Solicitud de Materiales y Equipos	El Director Tic's deberá gestionar la adquisición de materiales o equipos para solucionar el requerimiento.
12		Tecnólogo TICS.	NA	Una vez recibido el elemento requerido, se realiza el cambio de la parte afectada y se continua con el mantenimiento

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	5 de 8

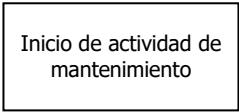
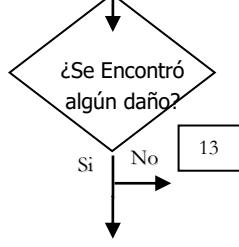
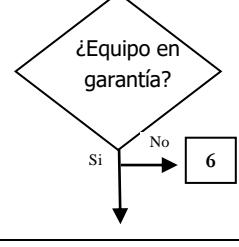
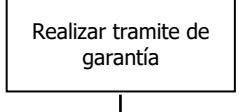
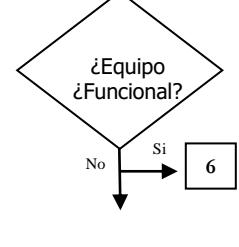
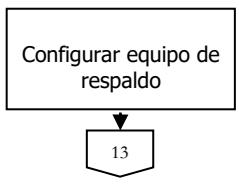
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Entrega del equipo al usuario.</div>	Tecnólogo TICS.	NA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación y conexión del equipo de cómputo en oficina de usuario. 2. Solicitar al usuario que ingrese en la sesión del equipo. 3. Revisar configuración de copia de seguridad de la información en el drive de google.
14	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">14 Entrega del equipo al usuario.</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo TICS. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar funcionamiento del equipo con el usuario final. 2. Diligenciar la hoja de vida. 3. Cerrar el caso en la mesa de ayuda.
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content;">FIN</div>			

6.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content;">INICIO</div>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio del procedimiento
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Reporte de falla.</div>	Usuario	Aplicativo Mesa de ayuda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reportar solicitud de mantenimiento Correctivo en la mesa de ayuda.
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Recepción de solicitud y asignación del caso</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional apoyo TICS. • Tecnólogo TICS. 	GT-FO-01 Hoja de Vida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de solicitud. 2. Alistamiento de hoja de vida. 3. Asignación de caso. 4. Revisión y diagnóstico inicial.
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Socializar actividades</div>	Tecnólogo TICS.	NA	Socialización de las actividades a realizar con el usuario.

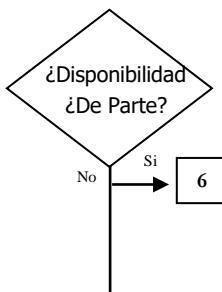
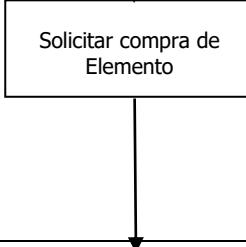
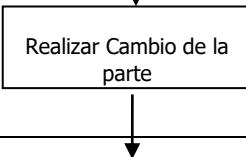
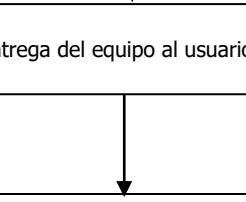
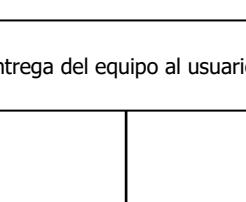
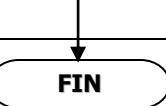
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	6 de 8

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4		Tecnólogo TICS.	NA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio de actividad de mantenimiento después de haber identificado la falla. 2. Retiro del equipo de la oficina para el mantenimiento de hardware en caso de ser necesario.
5		Tecnólogo TICS.	NA	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se encontró algún daño de hardware durante la revisión? <p>Si: continúa en la actividad 6. No: continúa en la actividad 13.</p>
6		Tecnólogo TICS.	NA	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El equipo está en garantía? <p>Si: continúa en la actividad 6. No: continúa en la actividad 5.</p>
7		Profesional TICS	Garantía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar trámite de garantía
8		Tecnólogo TICS.	NA	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El equipo está funcional y operativo y puede asignarse hasta que se haga efectiva la garantía? <p>Si: continúa en la actividad 13. No: continúa en la actividad 9.</p>
9		Tecnólogo TICS.	NA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar copia de seguridad de la información. Asignar equipo temporal. Configurar cuenta de usuario

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	7 de 8

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10		Tecnólogo TICS.	NA	1. ¿Se tiene disponibilidad del elemento para cambio? Si: continúa en la actividad 12. No: continúa en la actividad 11.
11		<ul style="list-style-type: none"> • DTIC • DAF 	NA	1. Solicitar compra del elemento. 2. Recibir elemento para cambio.
12		Tecnólogo TICS.	NA	1. Realizar el cambio de la parte afectada y continuar con el mantenimiento
13		Tecnólogo TICS.	NA	1. Ubicación y conexión del equipo de cómputo en oficina de usuario. 2. Solicitar al usuario que ingrese en la sesión del equipo.
14		Tecnólogo TICS.	GT-FO-01 Hoja de Vida	1. Verificar funcionamiento del equipo con el usuario final. 2. Diligenciar la hoja de vida. 3. Cerrar el caso en la mesa de ayuda.
				

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2015-OCT-22	01	Documento inicial.
2016-MAY-25	02	<ul style="list-style-type: none"> • El nombre del procedimiento cambio a "Procedimiento mantenimiento correctivo y preventivo de hardware y software". • Se adiciona la definición periférica, mantenimiento, mantenimiento correctivo y preventivo. • El responsable ya no será "Auxiliar de Tic's" sino el área de Tic's.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO

Código	GT-PR-01
Versión	03
Fecha	25-NOV-2017
Página	8 de 8

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó la definición de Software. • En la generalidad 4.1 se especificó cuáles son los niveles de servicio. • La generalidad 4.5 se especifica que es el área de Tic's el responsable y que formatos están llevando. • En la generalidad 4.10 se especificó que es el "servicio de mantenimiento" • Se realizó la descripción de actividades para el mantenimiento preventivo.
2017 -NOV-25	03	<ul style="list-style-type: none"> • El nombre del procedimiento cambio a "Procedimiento de mantenimiento a equipos de cómputo". • Se modificó la descripción del objetivo, alcance, generalidades y descripción de actividades.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Omar Fernando Garzon Giraldo	Nombre	Shirly Ardila	Nombre	Sandra Navarro
Cargo	Director TICS	Cargo	Coordinadora de Calidad	Cargo	Rectora