

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO	Código	GT-PR-01
		Versión	03
		Fecha	10-ENE-2019
		Página	6 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:** Dirección Tecnologías De Información y Comunicación.
- 4.2. DAF:** Dirección Administrativa y financiera.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

- 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, tramite la solicitud de

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO	Código	GT-PR-01
		Versión	03
		Fecha	10-ENE-2019
		Página	6 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 de este., 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 de 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 TIC 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.

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO	Código	GT-PR-01
		Versión	03
		Fecha	10-ENE-2019
		Página	6 de 8

6. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

6.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA
	INICIO	NA	NA	1. Inicio del procedimiento
1	Alistar elementos e insumos	DTIC DAF	GF-FO-01 Solicitud de Materiales y Equipos	El director TIC 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	Revisar la documentación para inicio de actividad	Profesional TIC Apoyo Gestión TIC.	GT-FO-05 Cronograma Mantenimiento de Equipos de cómputo. GT-FO-03 Hoja de vida y mantenimiento de equipos de cómputo Inventario de equipos.	1. Actualización de inventario. 2. Revisión de cronograma de mantenimiento para dar inicio a la actividad. 3. Alistamiento de hoja de vida.
3	Socializar actividades	Apoyo Gestión TIC.	NA	Socialización de las actividades a realizar con los usuarios.
4	Iniciar actividades de mantenimiento	Apoyo Gestión TIC.	GT-FO-03 Hoja de vida y mantenimiento de equipos de cómputo	1. Inicio de actividad de mantenimiento de software (lista de chequeo registrada en la hoja de vida). 2. Retiro del equipo de la oficina para el mantenimiento de hardware de acuerdo con lista de chequeo registrada en la hoja de vida).
5	¿Se Encontró algún daño?	Apoyo Gestión TIC.	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	10-ENE-2019
		Página	6 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	¿Equipo en garantía?	Apoyo Gestión TIC.	NA	¿El equipo está en garantía? Si: continúa en la actividad 6. No: continúa en la actividad 5.
7	Realizar tramite de garantía	Apoyo Gestión TIC.	Garantía	Realizar el trámite de la garantía con el proveedor que vendió el equipo de cómputo.
8	¿Equipo ¿Funcional?	Apoyo Gestión TIC.	Garantía	¿El equipo esta funcional y operativo y puede asignarse hasta que se haga efectiva la garantía? Si: continúa en la actividad 13. No: continúa en la actividad 9.
9	Configurar equipo de respaldo	Apoyo Gestión TIC.	NA	1. Realizar copia de seguridad de la información del equipo antiguo al equipo temporal. 2. Asignar equipo temporal. 3. Configurar cuenta de usuario
10	¿Disponibilidad ¿De Parte?	Apoyo Gestión TIC.	NA	¿Se tiene disponibilidad del elemento para cambio? Si: continúa en la actividad 12. No: continúa en la actividad 11.
11	Solicitar compra de Elemento	DTIC DAF	GF-FO-01 Solicitud de Materiales y Equipos	El director TIC deberá gestionar la adquisición de materiales o equipos para solucionar el requerimiento.
12	Realizar Cambio de la parte	Apoyo Gestión TIC.	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	10-ENE-2019
		Página	6 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	Entregar el equipo al usuario	Apoyo Gestión TIC.	NA	<ol style="list-style-type: none"> Ubicación y conexión del equipo de cómputo en oficina de usuario. Solicitar al usuario que ingrese en la sesión del equipo. Revisar configuración de copia de seguridad de la información en el drive de Google.
14	Confirmar funcionamiento	Apoyo Gestión TIC.	NA	<ol style="list-style-type: none"> Verificar funcionamiento del equipo con el usuario final. Diligenciar la confirmación electrónica por el usuario.

6.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	INICIO			1. Inicio del procedimiento
1	Reportar de falla.	Usuario	Aplicativo Mesa de ayuda	1. Reportar solicitud de mantenimiento Correctivo en la mesa de ayuda.
2	Recepcionar de solicitud y asignación del caso	Profesional TIC. Apoyo Gestión TIC.	GT-FO-03 Hoja de Vida	<ol style="list-style-type: none"> Recepción de solicitud. Alistamiento de hoja de vida. Asignación de caso. Revisión y diagnóstico inicial.
3	Socializar actividades	Apoyo Gestión TIC.	NA	Socialización de las actividades a realizar con el usuario.

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO	Código	GT-PR-01
		Versión	03
		Fecha	10-ENE-2019
		Página	6 de 8

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Iniciar actividades de mantenimiento	Apoyo Gestión TIC.	NA	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	¿Se Encontró algún daño?	Apoyo Gestión TIC.	NA	1. ¿Se encontró algún daño de hardware durante la revisión? Si: continúa en la actividad 6. No: continúa en la actividad 13.
6	¿Equipo en garantía?	Apoyo Gestión TIC.	NA	1. ¿El equipo está en garantía? Si: continúa en la actividad 6. No: continúa en la actividad 5.
7	Realizar tramite de garantía	Profesional TIC	Garantía	1. Realizar tramite de garantía
8	¿El equipo funciona?	Apoyo Gestión TIC.	NA	1. ¿El equipo esta funcional y operativo y puede asignarse hasta que se haga efectiva la garantía? Si: continúa en la actividad 13. No: continúa en la actividad 9.
9	Configurar equipo de respaldo	Apoyo Gestión TIC.	NA	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	10-ENE-2019
		Página	6 de 8

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10	¿Disponibilidad?	Apoyo Gestión TIC.	NA	1. ¿Se tiene disponibilidad del elemento para cambio? Si: continúa en la actividad 12. No: continúa en la actividad 11.
11	Solicitar compra de Elemento	DTIC DAF	NA	1. Solicitar compra del elemento. 2. Recibir elemento para cambio.
12	Realizar Cambio de la parte	Apoyo Gestión TIC.	NA	1. Realizar el cambio de la parte afectada y continuar con el mantenimiento
13	Entregar el equipo al usuario.	Apoyo Gestión TIC.	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	Verificar funcionamiento	Apoyo Gestión TIC.	GT-FO-03 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 "Apoyo Gestión TIC." sino el área de TIC. • 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 el responsable y que formatos están llevando. • Se realizó la descripción de actividades para el mantenimiento preventivo.

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO	Código	GT-PR-01
		Versión	03
		Fecha	10-ENE-2019
		Página	6 de 8

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
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.
2019-ENE-10	04	<ul style="list-style-type: none"> En la actividad No. 2 de la descripción de actividades se cambia así: 1. Actualización de inventario. 2 revisión cronograma de mantenimiento para dar inicio a la actividad, 3. Alistamiento de hoja de vida. En la actividad No. 4 se cambia la descripción de actividad del ítem No. 1. En el ítem No. 14 en la descripción de actividad se cambia la descripción del 4.10 se especificó que es el "Servicio de mantenimiento".

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Jhonattan Díaz	Nombre	José Gerardo Díaz Estepa	Nombre	Sandra Navarro
Cargo	Profesional TIC	Cargo	Director TIC	Cargo	Rectora