


<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h1>	 <p>UNIPAZ Decreto Ordenanza 0331 de 1987 Gobernación de Santander Vigilada Mineducación NIT 800.024.581-3</p>	
<i>Proceso:</i> GESTIÓN DE TIC	<i>Código:</i> GTIC-TIC-P01	<i>Versión:</i> 3
	<i>Fecha de aprobación:</i> 15-09-2016	<i>Páginas:</i> 1 de 6
<i>Nombre del documento:</i> PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO		

1. OBJETIVO

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software a los equipos y de cómputo del Instituto Universitario de la Paz.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica desde la solicitud del mantenimiento preventivo o correctivo a equipos de cómputo hasta la realización completa del servicio.

3. ORGANISMOS Y/O DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN

- Servicios Generales
- Asesor Nuevas tecnologías de información
- Empresa contratista para el mantenimiento correctivo y preventivo

4. DEFINICIONES

- **Hardware:** Conjunto de componentes físicos (cables, tornillos, placas, etc.) que constituyen una computadora.
- **Mantenimiento correctivo:** Reparación de los elementos y equipos de la computadora que han fallado, durante o después de su uso.
- **Mantenimiento preventivo:** Consiste en la inspección periódica y coordinada de los elementos y componentes de la computadora propensos a fallas y la corrección antes de que esto ocurra.
- **Periférico:** Aparato, dispositivo o unidad que no forma parte de la unidad central de una computadora, pero que conectado con esta, sirve para almacenar información o como dispositivo de entrada / salida de datos.
- **Software:** Conjunto de programas que puede ejecutar una computadora.
- **Disco duro:** Unidad encargada de almacenar información de forma permanente en el computador o almacenar de forma externa.

<p style="text-align: center;"><i>Elaborado por:</i> Asesor en tecnologías de la información</p>	<p style="text-align: center;"><i>Revisado por:</i> Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad</p>	<p style="text-align: center;"><i>Aprobado por:</i> Rectoría</p>
--	---	--

TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SERÁ CONSIDERADA COMO COPIA NO CONTROLADA"



5. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica

6. RESPONSABLE

El responsable de supervisar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento es el Asesor en Tecnologías de la Información.

7. FUNDAMENTOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS

No aplica

8. CONDICIONES GENERALES

- Contrato de mantenimiento vigente
- El equipo debe estar incluido en el inventario General de la institución
- El equipo debe estar con el sello de seguridad intacto
- Lista de chequeo de elementos constituyentes del equipo.
- La Oficina de TIC encargada de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos no se hace responsable por la información que se encuentre ubicada en la partición "C" del disco duro.
- En casos eventuales la reparación del equipo de cómputo queda condicionada a la existencia o pedido del repuesto por parte de la oficina de Servicios Generales.
- Cuando el daño sea en el disco duro, el traslado de información se realizara sobre el último back up que contenga el funcionario.
- La reparación del equipo o dispositivo de cómputo no podrá exceder el término de (10) días hábiles.
- Finalizado el plazo correspondiente, en caso de que se compruebe que el 60% del equipo está inservible (no puede ser reparado), se emitirá por medio de acta, el concepto técnico correspondiente para dar de baja previa autorización del supervisor y el equipo será enviado a la Oficina de TICs. (en el caso de la CPU debe presentar seriales de tarjetas, discos duros, unidad de drive, CD-ROM, etc.), el cual debe estar firmado por el responsable del equipo.
- El técnico de soporte que realiza el servicio debe actualizar las hojas de vida de los equipos informáticos, realizar las correcciones en caso de ser necesario o la apertura de nuevas hojas de vida en donde siempre se registrarán las características más relevantes, especificación técnica, configuración, modificaciones, actualizaciones, visitas preventivas y correctivas y sustitución de partes, con sus respectivas fechas.
- La oficina de TIC realizará al menos una vez al año un mantenimiento preventivo, para lo cual deberá contar con las hoja de vida de los equipos y comunicar a la dependencia con ocho (8) días de anticipación.



9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepcionar el formato de solicitud de soporte técnico.	Asesor en tecnologías de la información	Formato de solicitud soporte técnico
2	Determinar si el mantenimiento se puede hacer "IN SITU" o se debe retirar el equipo.	Asesor en tecnologías de la información	
3	Retirar el equipo diligenciando el certificado de integridad del sello firmado por el usuario y el responsable de la Oficina de tecnologías de la información.	Asesor en tecnologías de la información	Certificado de integridad del sello
4	Determinar si la falla es de software o de hardware. a. Si es software, delega al funcionario competente. b. Si es hardware, verifica en la hoja de vida del equipo si la garantía esta vigente; en este caso informa al proveedor con el serial del equipo, el modelo, la marca, una breve descripción del daño y la ubicación del equipo.	Asesor en tecnologías de la información	
5	En presencia del contratista se rompen los sellos y se verifica la lista de chequeo.	Asesor en tecnologías de la información	Lista de chequeo del equipo
6	Diligenciar el formato de solicitud de partes y presentarla ante el Asesor para tecnologías de la información, si así lo requiere.	Contratista	Formato de solicitud de partes
7	Gestionar la compra de partes solicitadas por el contratista ante la oficina de Servicios Generales y entregar las partes que se requiere cambiar.	Asesor en tecnologías de la información	Solicitud de requerimiento
8	Recibir las partes solicitadas y entregarlas al contratista.	Asesor en tecnologías de la información	Acta de entrega



ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
9	Una vez reparado el equipo, en presencia del contratista, se debe registrar las acciones tomadas para corregir la falla en la hoja de vida del equipo, verificar la lista de chequeo y colocar nuevos sellos.	Asesor en tecnologías de la información	Hoja de vida del equipo Lista de chequeo
10	Entregar el equipo a el usuario, instalándolo adecuadamente, para su uso.	Asesor en tecnologías de la información	Certificado de integridad del sello

10. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

Figura 1. Mantenimiento correctivo y preventivo equipos de cómputo

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	APROBADO MEDIANTE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
15-12-2006	0	Resolución Rectoría REC-591-06	Emisión del documento
19-04-2007	1	Resolución Rectoría REC-231-07	El acuerdo CAC-05-07 marzo 01 de 2007 Consejo Académico modifica el acuerdo 04 febrero 22 de 2007. Se establece como nuevo código para Asesor tecnologías de la información TIN reemplazando SIN
26-07-2016	2	Resolución REC-0554-16	<p>Se agregan las siguientes condiciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Oficina de TIC encargada de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos no se hace responsable por la información que se encuentre ubicada en la partición "C" del disco duro. En casos eventuales la reparación del equipo de cómputo queda condicionada a la existencia o pedido del repuesto por parte de la oficina de Servicios Generales. Cuando el daño sea en el disco duro, el traslado de información se realizara sobre el último back up que contenga el funcionario. La reparación del equipo o dispositivo de cómputo no podrá exceder el término de (10) días hábiles. Finalizado el plazo correspondiente, en caso de que se compruebe que el 60% del equipo está inservible (no puede ser reparado), se emitirá por medio de acta, el concepto técnico correspondiente para dar de baja previa autorización del supervisor y el equipo será enviado a la Oficina de TICs. (en el caso de la CPU debe presentar seriales de tarjetas, discos duros, unidad de drive, CD-ROM, etc.), el cual debe estar firmado por el responsable del equipo. El técnico de soporte que realiza el servicio debe actualizar las hojas de vida de los equipos informáticos, realizar las correcciones en caso de ser necesario o la apertura de nuevas hojas de vida en donde siempre se registrarán las características más relevantes, especificación técnica, configuración, modificaciones, actualizaciones, visitas



			<p>preventivas y correctivas y sustitución de partes, con sus respectivas fechas.</p> <ul style="list-style-type: none">• La oficina de TIC realizará al menos una vez al año un mantenimiento preventivo, para lo cual deberá contar con las hoja de vida de los equipos y comunicar a la dependencia con ocho (8) días de anticipación. <p>El procedimiento pasa al proceso de Gestión de TIC</p> <p>Se modifica el nombre del comité encargado de aprobar los documentos que hacen parte del SIGAC, pasando a llamarse CGAC</p>
15-09-2016	3	Resolución REC-0693-16	<p>Se modifica logo institucional, agregándose la expresión: "vigilada Mineducación", de acuerdo a resolución 12220 de 2016 del MEN; por la cual se regula la publicidad que realizan las instituciones de educación superior.</p>



Figura 2. Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos o dispositivos de cómputo

