

1. OBJETIVO

Proporcionar y coordinar los servicios que en materia de mantenimiento preventivo requiere la Institución Tecnológica colegio Mayor de Bolívar, prolongando la vida útil de la infraestructura tecnológica informática, garantizando el buen funcionamiento de la misma.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la definición de las condiciones iniciales del mantenimiento preventivo, los procedimientos y la forma en que se realizará el mantenimiento de la plataforma tecnológica informática y finaliza con la actualización de las hojas de vida de los equipos de cómputo de la Institución Tecnológica colegio Mayor de Bolívar.

3. RESPONSABLE

Coordinador de sistemas.

4. DEFINICIONES

PROGRAMA MANTENIMIENTO: Conjunto de uno o más mantenimiento planificado para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Coordinador de Sistemas Informáticos	Coordinador SIG	Representante por la Dirección

	MANTENIMIENTO EQUIPOS INFORMATICOS Y REDES	Cód. Doc.	PR-SI-001
		Versión	4
		Fecha	20-05-2015
		Página	2 de 5

5. CONTENIDO

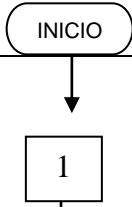









5.1 GENERALIDADES

El Procedimiento se realiza a los equipos que se encuentran en las diferentes dependencias de la Institución, como una herramienta para garantizar el óptimo funcionamiento de estos, garantizando la disponibilidad de todos los computadores de la Institución.



COPIA CONTROLADA

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Coordinador de Sistemas Informáticos	Coordinador SIG	Representante por la Dirección

5.2 PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
			
	Elaborar cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y redes.	Coordinador de Sistemas	FT-SI-003 Cronograma Mantenimiento equipos informáticos FT-SI-007 Cronograma de mantenimiento redes
	Comunicar a las dependencias el cronograma la fecha, hora y características del mantenimiento. La fecha de mantenimiento a equipos informáticos y redes queda sujeta a la entrega de los respuestas al área informática por parte del proceso de recursos físicos	Coordinador de Sistemas	Correo Electrónico FT-SI-003 Cronograma Mantenimiento equipos informáticos FT-SI-007 Cronograma de mantenimiento redes
	Solicitar los mantenimientos de equipos de cómputo o redes sobre algún desperfecto o falla que se presente a través de la página web en el link mesa de ayuda.	Comunidad Mayorista	Página Web-Mesa de Ayuda
	Verificar la solicitud de mantenimiento si es necesario se hace una inspección en el equipo o área indicada	Técnico de Sistemas	
	Ejecutar mantenimiento al equipo de cómputo o redes. Si es necesario realizar requisición de materiales por medio de un correo electrónico al área de gestión de recursos físicos.	Técnico de Sistemas Coordinador de Sistemas	Correo electrónico
	Registrar los mantenimientos de equipos o redes por parte del operario encargado del mismo	Técnicos de Sistemas Coordinador de Sistemas	FT-SI- 011 Solicitud de mantenimiento
	Instalar y dejar en funcionamiento el equipo o red.	Técnicos de Sistemas Coordinador de Sistemas	
	Actualizar hoja de vida de equipos	Coordinador de Sistemas	FT-SI-004 Hoja de vida de equipos
	Efectuar encuesta semestrales para medir el grado de satisfacción sobre el funcionamiento de los equipos de cómputo de la Institución.	Coordinadora Sistemas o Técnico	FT-SI-009 Encuesta satisfacción de salas informáticas

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Coordinador de Sistemas Informáticos	Coordinador SIG	Representante por la Dirección

	MANTENIMIENTO EQUIPOS INFORMATICOS Y REDES	Cód. Doc.	PR-SI-001
		Versión	4
		Fecha	20-05-2015
		Página	4 de 5

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">10</div>	Consolidar y analizar resultados de encuesta para mejoramiento continuo	Coordinadora Sistemas	Informe Encuesta
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <div style="text-align: center;">↓</div> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">FIN</div>			


6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Cronograma Mantenimiento equipos informáticos
 Formato Solicitud Mantenimiento
 Formato Hoja de Vida Equipos de Computo
 Informe

7. CONTROL DE REGISTROS

IDENTIFICACION	CLASIFICACION	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION	ACCESO	DISPOSICION
FT-SI-003 Formato Cronograma Mantenimiento equipos informáticos	Por orden cronológico	<u>Medio:</u> Magnético	1 Año	Control sistemas	Archivo de gestión
FT-SI-004 Hoja de vida de equipos computo	Por orden cronológico	<u>Medio:</u> Magnético	1 Año	Control sistemas	Archivo de gestión
FT-SI-007 Cronograma mantenimiento redes	Por orden cronológico	<u>Medio:</u> Magnético	1 Año	Control sistemas	Archivo de gestión
FT-SI-009 Encuesta satisfacción de salas informáticas	Por orden cronológico	<u>Medio:</u> Físico y Magnético	1 Año	Control sistemas	Archivo de gestión

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Coordinador de Sistemas Informáticos	Coordinador SIG	Representante por la Dirección

	MANTENIMIENTO EQUIPOS INFORMATICOS Y REDES	Cód. Doc.	PR-SI-001
		Versión	4
		Fecha	20-05-2015
		Página	5 de 5

FT-SI-011 Formato Solicitud Mantenimiento	Por orden cronológico	<u>Medio:</u> Magnético	1 Año	Control sistemas	Archivo de gestión
---	--------------------------	-------------------------	-------	---------------------	-----------------------

8. ANEXOS

FT-SI-003 Cronograma Mantenimiento equipos informáticos

FT-SI-004 Hojas de vida de equipos computo

FT-SI-011 Solicitud de mantenimiento

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
0	15-09-2009	Elaboración del documento	Representante de la dirección
1	07-05-2012	Modificación actividad 8-10	Representante de la dirección
2	24-07-2013	Modificación actividad 9	Representante de la dirección
3	24-04-2014	Modificación actividad 5	Representante de la dirección
4	20-05-2015	Modificación actividad 3 y 6	Representante de la dirección

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Coordinador de Sistemas Informáticos	Coordinador SIG	Representante por la Dirección