



Sistema Integrado de Gestión


SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS

Versión 6

Código: GA.3,0,4.19.02.03

Proceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Octubre de 2017

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código: GA.3,0,4.19.02.03
		Fecha: 23/10/2017
		Versión: 6
		Página 2 de 9

1. OBJETIVO

Garantizar el funcionamiento de los equipos de cómputo y periféricos distribuidos en las diferentes dependencias de la institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación del tipo de soporte y mantenimiento a realizar a equipos de cómputo (Hardware y software) y termina con la entrega del equipo o prestación de servicio de soporte y el formato diligenciado de la entrega del servicio. Se realiza a los equipos institucionales.

3. NORMATIVIDAD

La normativa aplicable al procedimiento “**Soporte y Mantenimiento a Equipos Informáticos**”, se encuentra documentada en el Portal Institucional en la URL: <http://www.endeporte.edu.co/institucional/informacion-general/normatividad> y en la Intranet Institucional en la URL: <http://www.endeporte.edu.co/intranet/index.php/la-entidad/normograma-institucional-por-procesos>


4. DEFINICIONES

En virtud del servicio a prestar a los equipos de computo de la Institución, se define como mantenimiento aquella labor que una vez cumplida ha requerido los servicios de un técnico especializado, y que ha logrado para tal fin el mejoramiento adecuado del bien objeto de tal servicio y cuya funcionabilidad queda comprobada. Las definiciones para este procedimiento son:

Hardware: La definición más simple de lo que es un **hardware**, es todo lo físico que podemos ver en una computadora, es considerado como **hardware**.

Mantenimiento: Dentro del estándar, referencia al conjunto de actividades y acciones que se adelanten para hacer que éste, una vez adoptado e implementado permanezca en el tiempo.

Mantenimiento Preventivo: El mantenimiento preventivo es una actividad programada de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código: GA.3,0,4.19.02.03
		Fecha: 23/10/2017
		Versión: 6
		Página 3 de 9

Mantenimiento correctivo: Comprende el que se lleva a cabo con el fin de corregir (reparar) una falla en el equipo.


Software: La palabra «**software**» se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, y comprende el conjunto de los componentes lógicos.

Soporte técnico: es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el *hardware* o *software* de una computadora,

5. CONDICIONES GENERALES

Tomando en cuenta la finalidad del estándar en la realización de las actualizaciones de equipo de cómputo en la entidad, que además garantice cumplir con las disposiciones aplicables al respecto, se deberá dar cumplimiento estricto a las disposiciones específicas que a continuación se señalan:


- ✓ Para realizar el mantenimiento preventivo deberá programarse previamente y avisarse al usuario con anticipación.
- ✓ En todas las actualizaciones (cambio de partes o cambio de software) del equipo de cómputo programados, se deberá relacionar en la hoja de vida de los equipos y relacionado en el formato de entrega del servicio.
- ✓ Todas las actualizaciones de equipo de cómputo de la Institución, sin excepción, deberán contar con el dictamen del *técnico* del área de sistemas., a fin de garantizar la viabilidad técnica de las mismas y vigilar la vigencia de las licencias de software que se tendrán en el equipo.
- ✓ Con la finalidad de mantener el registro adecuado de inventario del equipo de Cómputo y de poder acreditar la propiedad del mismo, en dichas actualizaciones se deberá verificar el número de inventario y de las partes en la hoja de vida, con el fin de controlar que estos no sufran alteraciones desfavorables en sus características físicas.
- ✓ Las partes de los equipos de cómputo que se hayan dejado de utilizar como resultado de cualquier actualización o daño deberán ser relacionadas posteriormente en el inventario de bajas.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código: GA.3,0,4.19.02.03
		Fecha: 23/10/2017
		Versión: 6
		Página 4 de 9

- ✓ Para el caso de la adquisición de licencias de software de sistema operativo y Microsoft Office, se requerirá del dictamen del área de sistemas de la institución. En tal sentido, en todas las compras de equipos, sustituciones y actualizaciones se debe incluir el licenciamiento del sistema operativo y herramienta ofimática e indicarse en la factura de compra, en virtud que es un requisito para que la institución demuestre la propiedad de las licencias que se hayan adquirido.
- ✓ Al final la revisión de hardware y software, deberá comprobarse que el equipo y usuario esté funcionando en Directorio Activo.
- ✓ Antes de recibir el equipo para el inicio del mantenimiento preventivo, debe explicarse al usuario como crear la copia de seguridad de la información institucional, la cual podrá arrastrar hasta el drive y una vez este arriba colocarle la Backup y la fecha de realización. Igualmente, recomendarle hacer una copia de la información personal en correo electrónico personal.
- ✓ Al entregar el equipo, si se ha realizado una actualización a nivel de software, deberá realizarse inducción de manejo.


Otras de Carácter General

- Toda reparación se realizará en las instalaciones de la Unidad de Sistema en la IU.Escuela Nacional del Deporte.
- El equipo deberá contar con número de inventario institucional (Almacén) y código de la Unidad de Sistemas.
- Toda reparación deberá estar amparada con orden de entrega del servicio y si es externa, deberá tener adicionalmente un informe técnico.
- Las impresoras y monitores se deberán presentar sin accesorios, como: tapas, bases, forros, entre otros, para la revisión,
- Las impresoras deberán tener cartucho de tinta o tonner.
- Todo equipo intervenido o con faltante de piezas será reportado a bienes y servicios o Almacén por medio de un informe técnico
- La Unidad de Sistemas realizará los mantenimientos preventivos programados una vez por año y para ello deberá notificar a los usuarios para determinar la realización teniendo en cuenta la ocupación de este.
- Los mantenimientos correctivos se realizaran cada vez que los equipos presenten dificultades físicas o lógicas.

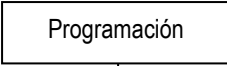
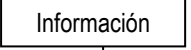
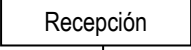
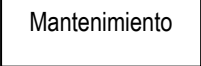
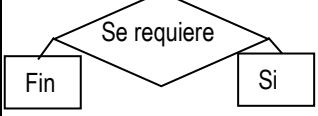

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS</p>	Código: GA.3,0,4.19.02.03
		Fecha: 23/10/2017
		Versión: 6
		Página 5 de 9

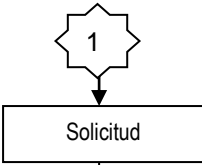
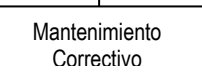
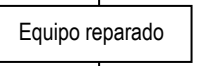
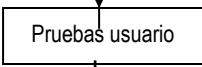
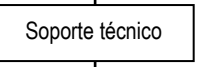
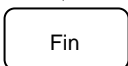
- El cambio de partes en los equipos serán reportados al usuario responsable del equipo a Bienes y Servicios y al Almacén, además de archivar en la hoja de vida del equipo.
- La clasificación de la información y la realización del backup o copia de seguridad la realizará el usuario y el técnico verificará que este bien realizada.
- Para la realización del mantenimiento preventivo, el soporte técnico de la Unidad deberá tener por lo menos un (1) equipos de respaldo para evitar la parálisis de la actividad del usuario.
- Los equipos reparados serán entregados y probados en la Unidad de sistemas y posteriormente en el puesto de trabajo del usuario.
- El usuario deberá verificar la funcionalidad de los equipos (hardware y software antes de firmar la entrega de servicio).


En casos excepcionales, se atenderán en sitio equipos de funcionarios de alto nivel (Rector, Vicerrectores, Coordinador, Director).

	SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código: GA.3,0,4.19.02.03
		Fecha: 23/10/2017
		Versión: 6
		Página 6 de 9

5.1 Descripción Detallada.

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
1		Elabore la programación anual del mantenimiento preventivo teniendo en cuenta la ocupación del área a la que pertenece el usuario, notifique a la Coordinación de la Unidad mediante correo electrónico.	Profesional universitario de la Unidad de Sistemas Técnico Operativo	Correo electrónico	Anual	GA.3,0,4.19.04.09
2		Socialice la programación del mantenimiento preventivo con anticipación a la realización a cada usuario responsable por medio correo electrónico y confirmar telefónicamente un día antes para concretar recogida del equipo.	Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico	Correo electrónico	Mensual	GA.3,0,4.19.04.09
3		Recepcione el equipo de cómputo para el mantenimiento programado.	Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico	NA	Cuando se presente	NA
4		Realice mantenimiento preventivo de acuerdo a programación. Finaliza si no se presenta una intervención correctiva.	Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico	NA	Cuando se presente	GA.3,0,4.19.04.10 GA.3,0,4.19.04.09 GA.3,0,4.19.04.12
5		Realice el mantenimiento correctivo por cambio de parte o formateo de equipos. Realice soporte por solicitudes por mal funcionamiento de equipos.	Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico	NA	Cuando se presente	GA.3,0,4.19.04.10
		Fin (entrega equipo al usuario) Si: Pase al punto 6.				

6		<p>Presente solicitud de reparación externa a la Oficina de Bienes y Servicios para la compra de parte o reparación externa (Si es el caso). De lo contrario reciclaje de las partes en existencia (equipos obsoletos).</p>	<p>Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico</p>	<p>Correo electrónico IG.2,0,1.19.04.01</p>	<p>Cuando se presente</p>	<p>NA</p>
7		<p>Realice el mantenimiento correctivo según capacidad de intervención de la Unidad (cuando es cambio de parte). Si es reparación externa verifique el funcionamiento.</p>	<p>Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico</p>	<p>GA.3,0,4.19.04.10</p>	<p>Cuando se presente</p>	<p>NA</p>
9		<p>Equipos reparados y/o recibo externo de equipo reparado.</p>	<p>Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico</p>	<p>NA</p>	<p>Cuando se presente</p>	<p>GA.3,0,4.19.04.10</p>
10		<p>Realice pruebas básicas de funcionamiento al recibo del equipo reparado interna y/o externa.</p>	<p>Funcionario institucional responsable</p>	<p>GA.3,0,4.19.04.10</p>	<p>Cuando se presente</p>	<p>GA.3,0,4.19.04.07</p>
11		<p>Atención de soporte técnico en puesto de trabajo del usuario, previa solicitud por Mesa de Ayuda desde la Intranet.</p>	<p>Profesional universitario de la Unidad de Sistemas o Soporte técnico</p>	<p>Mesa de Ayuda</p>	<p>Cuando se presente</p>	<p>Mesa de Ayuda</p>
						

	SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código: GA.3,0,4.19.02.03
		Fecha: 23/10/2017
		Versión: 5
		Página 8 de 9

6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este documento será revisado anualmente por las directivas pertinentes en la Institución. En esta revisión se tendrán en cuenta los conceptos que sobre el mismo hayan enviado los procesos que lo hayan utilizado.

7. FORMATOS

NOMBRE DEL FORMATO


CODIGO

Plan Anual de Mantenimiento Preventivo Programado de Equipos	GA.3,0,4.19.04.09
Solicitud y entrega de servicio a satisfacción	GA.3,0,4.19.04.10
Solicitud Bienes y Servicios	GA.3,0,3.19.04.01
Control del Indicador de Mantenimiento Preventivo de Equipos	GA.3,0,3.19.04.12

8. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Inventario de equipos de cómputo
 Inventario de bajas
 Mesa de Ayuda

Aprobación del Documento				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Esperanza Botero Idarraga	Profesional Universitario de la Unidad de Sistemas		10/10/2017
Revisó	María Isabel Andrade	Vicerrectora Institución Universitaria-Administrativa		17/10/2017
Aprobó	José Fernando Arroyo Valencia	Rector		23/10/2017

	SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código: GA.3,0,4.19.02.03
		Fecha: 23/10/2017
		Versión: 5
		Página 9 de 9

Control de los Cambios			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Justificación del cambio
1	27/08/2010	Cambio en todo el ítem de la descripción detallada. Cambio de nombre del procedimiento por redundar. Ajuste del eslogan Institucional en el pie de página.	Actualización realizada por sugerencias recibidas en la Auditoría Interna de Calidad. Actualización cambio nombre. Actualización del eslogan institucional.
2	21/06/2013	Se modifican las condiciones generales y se hace ajuste al nombre del procedimiento. Se realizan ajustes a la descripción detallada	Cambios para mejorar la interpretación del procedimiento y condiciones generales.
3	24/06/2014	El documento pasa del proceso de Gestión de Apoyo a la Docencia al proceso de Gestión Administrativa. Se actualiza el código y se conserva el consecutivo de la versión para su trazabilidad.	Reestructuración Administrativa.
4	24/08/2015	Se actualiza el slogan de la institución	Nuevo período de la Rectoría
5	09/03/2016	Actualización en las condiciones generales, en la descripción detallada, en formatos y referencias documentadas.	Actualización por cambios que integran la gestión del procedimiento.