

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DECÓMPUTO	CÓDIGO: CSC- GI-PR-09
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 1 DE 8



MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO
CSC-GI-PR-09

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Implementación de acciones demejora como resultado del seguimiento al cumplimiento de actividades y administración del riesgo.	Lesly Vanegas A	13/08/2012	1
Actualización de actividades en mantenimiento de equipo implementación de formatos de hoja de vida de equipos	Ing. Pilar Olaya	02/10/2015	2
Actualización actividades, responsables.	Johana AcostaPeña María Milvia Santos	16/05/2017	3
Actualización de formato suministrado por el área de calidad, se incluye glosario, se eliminaron los puntos 11, 12 y 14. Se unifica el punto 1. Se ajustaron las actividades y puntos de control.	Diana Milena Reina	07/12/2021	4

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

 	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DECÓMPUTO	CÓDIGO: CSC- GI-PR-09
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 2 DE 8

OBJETIVO

Realizar actividades preventivas y/o correctivas a los equipos de cómputo con el fin de mantenerlos en óptimas condiciones según las necesidades de la Corporación Social de Cundinamarca – CSC.

ALCANCE

Inicia con la Programación de actividades de mantenimiento preventivo y finaliza con el cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

SOPORTE LEGAL

Ver normograma.

RESPONSABLE

Subgerente Administrativa y Financiera

GLOSARIO



MANTENIMIENTO PREVENTIVO: la acción de revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios a los equipos o aparatos de cualquier tipo (mecánicos, eléctricos, informáticos, etc) para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: El mantenimiento correctivo es la actividad técnica ejecutada cuando sucede una avería y tiene como objetivo, restaurar el activo para dejarlo en condiciones de que pueda funcionar como se pretende ya sea con su reparación o sustitución.

HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

PERIFÉRICOS: Se denomina “periférico” a cualquier accesorio o equipo que se conecta al CPU de una computadora, a través de los cuales existe una

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

 	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DECÓMPUTO	CÓDIGO: CSC- GI-PR-09
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 3 DE 8

comunicación entre la computadora y el exterior. Por ejemplo: teclado, monitor, altavoz, mouse.



RED: Una red de computadoras, también llamada red de ordenadores o red informática, es un conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras).

CABLEADO DE DATOS: cable de datos es cualquier medio que permita transmisiones de banda base de un transmisor a un receptor. Ejemplos son: Medios de redes Cables.

BACKUP: Una copia de seguridad, respaldo, copia de respaldo o copia de reserva en ciencias de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

COPIA CONTINUA



REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

 	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DECÓMPUTO	CÓDIGO: CSC- GI-PR-09
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 4 DE 8

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. REALIZAR CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
1	<p>Programar el mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos en el cronograma de mantenimiento preventivo.</p> <p>Se realiza el cronograma de mantenimiento de los equipos de la entidad y se entrega al jefe del área.</p>	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas)	Cronograma de mantenimiento de equipos.
2	Realizar el Mantenimiento preventivo el cual se registra la información en el formato CSC-GI-FR-12 Hoja de Vida Equipos de Computo	Subgerencia Administrativa y Financiera	Técnico de soporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.
B. IDENTIFICACION DE PROBLEMAS TECNICOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO				
3	<p>Identificar las necesidades de mantenimiento: software y hardware, periféricos, red, cableado de datos, eléctricos, entre otras.</p> <p>En el formato CSC-GI-FR-12 se evidencia toda la información de equipo al cual se realizó el mantenimiento y allí en el campo de observaciones se escribe las necesidades o falencias con las que cuenta el equipo al cual se le ha hecho mantenimiento</p>	Subgerencia Administrativa y Financiera	Técnico de soporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO


 	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DECÓMPUTO	CÓDIGO: CSC- GI-PR-09
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 5 DE 8

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
4	<p>Solicitar el soporte (telefónico o presencial) o programación del mantenimiento preventivo, el cual consignará en el formato que dispone el proveer para estos asuntos.</p> <p>Al técnico se le entrega el cronograma el cual debe cumplirlo y, cuadrar con los usuarios para poder tramitar la limpieza de los equipos</p>	Subgerencia Administrativa y Financiera	Técnico de soporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.

C. IDENTIFICACION DE PROBLEMAS TECNICOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO



5	Hacer un diagnóstico del problema y/o necesidad. El técnico realizara el análisis del equipo y da su diagnóstico final, y da la solución del diagnóstico.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Técnico de soporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.
6	<p>Informar a la persona responsable del manejo del equipo, de las acciones a tomar para la solución del problema. En caso de que deba retirarse el equipo de la dependencia, este será llevado al área de sistemas para su mantenimiento.</p> <p>En caso de ser retirado de la entidad, se hará el trámite respectivo ante el área competente para la salida y entrada de dicho elemento, mediante el formato CSC-RF-FR-19 Salida de elementos de la entidad.</p>	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Ingenieros de sistemas)	CSC-RF-FR-19 Salida De Elementos De La Entidad
7	Reparar o reemplazar el	Subgerencia	Técnico	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DECÓMPUTO	CÓDIGO: CSC- GI-PR-09
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 6 DE 8

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	elemento en caso de hardware (equipos), en caso de software (programas) se restaura el sistema dependiendo de la necesidad. Se debe contar con un equipo de backup para poder remplazar el equipo que se retira para revisión	Administrativay Financiera	soporte	
8	Describir la solución en el formato impreso de solicitud de soporte se describe la necesidad con la que cuenta la maquina	Subgerencia Administrativay Financiera	Técnico soporte	Formato CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.
9	Reportar a la Casa Matriz los equipos de cómputo que tienen vigencia de garantías, indicando la falla, las acciones tomadas para tratar de solucionar la falla, y el serial del equipo o periférico que está fallando. Una vez reportado el caso, la casa matriz nos asigna un número de caso y un tiempo para el cambio del equipo La empresa cambia las piezas o el equipo completo si es del caso directamente en nuestras instalaciones Nota: Para hacer seguimiento al caso debemos tener en cuenta el número que nos asignó la casa matriz.	Subgerencia Administrativay Financiera	Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas Técnico soporte	Correo electrónico

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

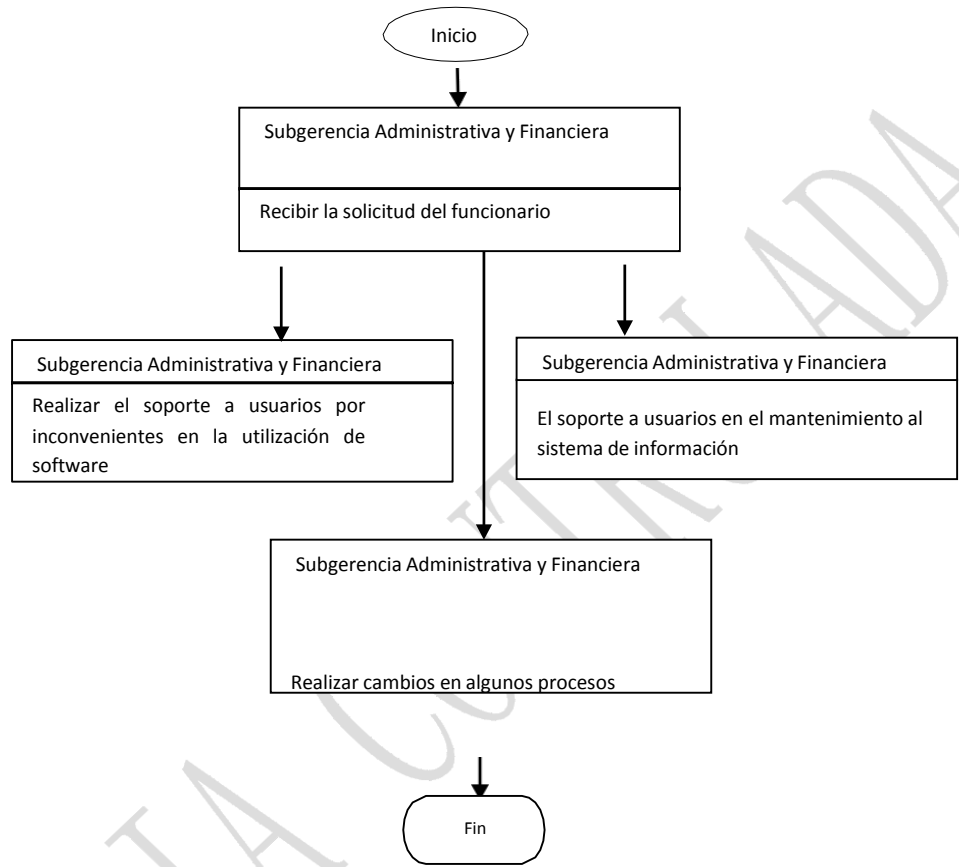
 	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DECÓMPUTO	CÓDIGO: CSC- GI-PR-09
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 07/12/2021
		PÁGINA: 7 DE 8

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
D. ENTREGA DE EQUIPOS E INFORMES				
10	Entregar el equipo al usuario y verificar su funcionamiento y Solicitar la firma del responsable del equipo como soporte de la atención prestada en el reporte	Subgerencia Administrativa y Financiera	Contratista Soporte	Soporte firmado
13	Recibir y acumular los reportes mensualmente de soporte y mantenimiento.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas)	Archivo

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.
- CSC-RF-FR-19 Salida De Elementos De La Entidad

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO



REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MILENA REINA Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS Técnico Operativo	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO