



Procedimiento Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos de cómputo

CSC- GI-PR-09

Versión 05

Fecha: junio 12 del 2025



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-09
		Versión: 05
	Mantenimiento Preventivo y/o correctivo de los equipos de cómputo	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 2 de 6

1. 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.

2. ALCANCE

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

3. SOPORTE LEGAL

Ver normograma.

4. RESPONSABLE

Subgerente Administrativa y Financiera

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

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 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.

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-09
		Versión: 05
	Mantenimiento Preventivo y/o correctivo de los equipos de cómputo	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 3 de 6

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.

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. REALIZAR CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
1	Programar el mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos en el cronograma de mantenimiento preventivo. Se realiza el cronograma de mantenimiento de los equipos de la entidad y se entrega al jefe del área. Se notificará la fecha en que se realizará el mantenimiento vía correo electrónico a cada área y encargado del equipo de computo	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas)	Cronograma de mantenimiento de equipos. Correo electrónico
2	Realizar el Mantenimiento preventivo el cual se registra la información en el formato CSC-GI-FR-12 Hoja de Vida Equipos de Cómputo y diligenciar la lista de chequeo mantenimiento a equipos de cómputo CSC-GI-FR-20	Subgerencia Administrativa y Financiera	Técnico de soporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo. CSC-GI-FR-20 diligenciar la lista de chequeo mantenimiento a equipos de cómputo
B. IDENTIFICACION DE PROBLEMAS TECNICOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO				
3	Identificar las necesidades de mantenimiento: software y hardware, periféricos, red, cableado de datos, eléctricos, entre otras. En el formato CSC-GI-FR-12 se evidencia toda la información del equipo al cual se realizó el mantenimiento y allí en el campo de	Subgerencia Administrativa y Financiera	Técnico de soporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-09
		Versión: 05
	Mantenimiento Preventivo y/o correctivo de los equipos de cómputo	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 4 de 6

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	observaciones se escribe las necesidades o falencias con las que cuenta el equipo al cual se le ha hecho mantenimiento			
4	Solicitar el soporte (telefónico o presencial) o programación del mantenimiento preventivo, el cual consignará en el formato que dispone el proveer para estos asuntos. Al técnico se le entrega el cronograma el cual debe cumplirlo y, cuadrar con los usuarios para poder tramitar la limpieza de los equipos	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 sudiagnóstico final, y da la solución del diagnóstico.	Subgerencia Administrativay Financiera	Técnico de soporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.
6	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. 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.	Subgerencia Administrativay Financiera	Profesional Universitario (Ingeniera de sistemas)	CSC-RF-FR-19 Salida de elementos de la Entidad
7	Reparar o reemplazar el elemento en casode 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.	Subgerencia Administrativay Financiera	Técnicosoporte	CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-09
		Versión: 05
	Mantenimiento Preventivo y/o correctivo de los equipos de cómputo	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 5 de 6

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
8	Describir la solución en el formato impreso de solicitud de soporte se describe la necesidad con la que cuenta la máquina.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Técnicosoporte	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 Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas) Técnicosoporte	Correo electrónico

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
11	Recibir y acumular los reportes mensualmente de soporte y mantenimiento.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas)	Archivo

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ CSC-GI-FR-12 Formato Hoja de vida de equipos de cómputo.
- ✓ CSC-GI-FR-20 Lista de chequeo mantenimiento a equipos de cómputo
- ✓ CSC-RF-FR-19 Salida de elementos de la Entidad

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-09
		Versión: 05
	Mantenimiento Preventivo y/o correctivo de los equipos de cómputo	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 6 de 6

8. CONTROL DE CAMBIOS

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Implementación de acciones de mejora 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 Acosta Peña María Milvia Santos	16/05/2017	3
Actualización de Logo Institucional y encabezado conteniendo Vigente Desde (no se realiza cambio de Versión)	Johana Acosta Peña María Milvia Santos	07/12/2021	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	1/10/2020	4
Cambio de formato y actualización de actividades en el mantenimiento preventivo, se adiciona lita de chequeo CSC-GI-FR-20.	David Fernando Mayorga... Angie Lorena Gómez Reyes Martha Haydeé Carrillo	12/06/2025	5

9. APROBACION

Elaboró y Aprobó (Proceso)	Revisó y Aprobó (Calidad)	Aprobó
David Fernando Mayorga Profesional Universitario <i>Elaboró</i>	Siomara Alejandra Vargas Planeación <i>Revisó</i>	Sandra Hoyos Acosta Gerente General <i>Aprobó</i>
Martha Haydee Carrillo Sierra Subgerente Administrativa y Financiera <i>Aprobó</i>	Carlos Francisco Buitrago Asesor de Gerencia <i>Aprobó</i>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta 004 <i>Aprobó</i>
Fecha: abril 01 del 2025	Fecha: mayo 30 del 2025	Fecha: junio 12 del 2025