

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	CÓDIGO	GRF-PR-03
		VERSIÓN	4
		FECHA EDICIÓN	28/03/2020

1. **OBJETIVO:** Garantizar el correcto funcionamiento de los recursos de hardware y software de La Cimarrona E.S.P
2. **ALCANCE: Desde:** La planeación y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos  
**Hasta:** La actualización de las hojas de vida de los equipos de cómputo con el registro de los mantenimientos realizados.
3. **RESPONSABLES:** Auxiliar de Sistemas de información.
4. **RECURSOS:** Talento Humano capacitado, herramientas, máquinas y equipos informáticos.
5. **NORMAS Y DOCUMENTOS APLICABLES:**
  - Plan de mantenimientos preventivos de equipos informáticos.
  - Seguimiento al plan de mantenimientos preventivos de equipos informáticos.
  - Hoja de vida de equipos informáticos.
  - Solicitudes y Requerimientos informáticos

**6. DEFINICIONES:**

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

**SOFTWARE:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

**MANTENIMIENTO LÓGICO:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que el hardware pueda seguir funcionando adecuadamente.

**MANTENIMIENTO FÍSICO:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que el software pueda seguir funcionando adecuadamente.

**PERIFÉRICOS:** Aparato auxiliar e independiente conectado a la unidad central de una computadora.

**C.P.U (UNIDAD CENTRAL DE PROCESAMIENTO):** Es el hardware dentro de un ordenador u otros dispositivos programables, que interpreta las instrucciones de un programa informático mediante la realización de las operaciones básicas aritméticas, lógicas y de entrada/salida del sistema.

**7. GENERALIDADES:**

<b>Elabora:</b> Auxiliar sistemas de información	<b>Revisa:</b> Profesional de Planeación y proyectos	<b>Aprueba:</b> Director(a) Administrativo(a)
<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	CÓDIGO	GRF-PR-03
		VERSIÓN	4
		FECHA EDICIÓN	28/03/2020

- Tanto los mantenimientos realizados por el Auxiliar de sistemas de información como los realizados por contratistas se deben registrar en el formato de Seguimiento a los mantenimientos de equipos informáticos con la firma de quien ejecutó.
- Solo se aplica la solicitud de baja de bienes cuando se trata de equipos o dispositivos informáticos que están en el inventario con una placa asignada, los repuestos defectuosos que no tienen placa no se les da de baja.

### 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>			
1.	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo.	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo que se realizará a los equipos y/o dispositivos en las diferentes áreas, cuya periodicidad depende del equipo y del uso que se le de. Se excluyen los recursos que se encuentren en período de garantía. Estos mantenimientos serán programados y registrados en el formato del Plan de mantenimientos preventivos de equipos informáticos.	Auxiliar de sistemas de información
2.	Informar a los implicados de esta actividad	Se informa mediante correo electrónico las fechas programadas para el mantenimiento de cada equipo; con el fin de solicitar a los funcionarios la colaboración pertinente para facilitar el desarrollo de las actividades programadas.	Auxiliar de sistemas de información
3.	Realizar mantenimiento preventivo (físico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar el polvo de los componentes internos (soplar y aspirar)</li> <li>• Verificar que las aspas de los ventiladores no se encuentren obstruidas.</li> <li>• Verificar conexiones internas del equipo (cables, conectores, tarjetas).</li> <li>• Verificar y limpiar la tarjeta madre Motherboard (Cambio de pila si es necesario)</li> <li>• Desenredar cables.</li> <li>• Limpieza de periféricos con soluciones apropiadas (Webcam, Monitor, Mouse, Teclado, Bafles etc.)</li> </ul> <b>PUNTO DE CONTROL</b>	Auxiliar de sistemas de información

<b>Elabora:</b> Auxiliar sistemas de información	<b>Revisa:</b> Profesional de Planeación y proyectos	<b>Aprueba:</b> Director(a) Administrativo(a)
<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	CÓDIGO	GRF-PR-03
		VERSIÓN	4
		FECHA EDICIÓN	28/03/2020

4.	Realizar mantenimiento preventivo (lógico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaciar papelera de reciclaje.</li> <li>• Eliminar Archivos Temporales y Cookies.</li> <li>• Limpiar el registro de Windows.</li> <li>• Desfragmentar disco duro.</li> <li>• Verificar que el equipo se encuentre libre de virus.</li> <li>• Desinstalar programas innecesarios y no permitidos.</li> <li>• Deshabilitar programas innecesarios al inicio.</li> <li>• Se verifica que el sistema operativo esté actualizado y licenciado, como también que los programas estén licenciados, de lo contrario deben ser desinstalados.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>PUNTO DE CONTROL</b></p>	Auxiliar sistemas de información
5.	Realizar seguimiento al plan de mantenimiento	Cada vez que se realice un mantenimiento programado, se registra en el formato Seguimiento a los mantenimientos de equipos informáticos, estos deben tener la firma de aceptación del funcionario que tiene el bien asignado en el momento que se realice el mantenimiento.	Auxiliar sistemas de información
<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>			
6.	Notificación de la falla	Cuando el colaborador detecte fallas en alguno de los equipos informáticos debe realizar la notificación al Auxiliar de sistemas de información mediante el formato Solicitudes y Requerimientos informáticos vía correo electrónico.	Responsable del equipo informático
7.	Análisis de la falla	Se recibe la notificación y se analiza si el equipo afectado requiere de un mantenimiento correctivo.	Auxiliar sistemas de información
8.	Identificación de la causa de la falla	<p>Si se identifica que la causa de la falla se debe a un mal uso o descuido se da aviso al jefe inmediato del colaborador que tiene asignado el equipo informático y el motivo por el cual no se realiza la reparación.</p> <p>Si se identifica que la causa no se debe a un mal uso se procede con su reparación en los siguientes pasos.</p>	Auxiliar sistemas de información

<b>Elabora:</b> Auxiliar sistemas de información	<b>Revisa:</b> Profesional de Planeación y proyectos	<b>Aprueba:</b> Director(a) Administrativo(a)
<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	CÓDIGO	GRF-PR-03
		VERSIÓN	4
		FECHA EDICIÓN	28/03/2020

9.	Analizar solicitud	Se analiza el tipo de solicitud y se define dependiendo de la complejidad del servicio, si se requiere el servicio de un proveedor externo, en este caso se continúa con el <b>procedimiento de contratación</b> .	Auxiliar sistemas de información	de de
10.	Verificar físicamente el problema	Si la falla puede ser atendida directamente, se diagnostica las necesidades del usuario. (Soporte, compra de suministros o repuestos, red, capacitación, reinstalación o garantía).	Auxiliar sistemas de información	de de
11.	Atención por garantía	En caso de aplicar la garantía, se notifica al proveedor del producto, para que este determine la solución al requerimiento en el tiempo esperado.	Auxiliar sistemas de información	de de
12.	Solicitar repuestos	Se debe verificar en el almacén si hay existencia del repuesto, en caso de que haya existencia de este se entrega el defectuoso al almacenista y se recibe el nuevo para proceder a instalarlo de manera inmediata en el equipo.	Auxiliar sistemas de información	de de
13.	Compra de repuestos	Si se requiere la adquisición del repuesto y se inicia el <b>procedimiento de contratación</b> .	Auxiliar sistemas de información	de de
14.	Realizar mantenimiento	Se realiza el mantenimiento correctivo atendiendo directamente el problema, bien sea para ajustar, configurar, reparar o para reemplazar algún repuesto que presente fallas irreparables el cual debe ser dado de baja.	Auxiliar sistemas de información	de de
15.	Registrar mantenimiento	Se registran las actividades realizadas en el formato Solicitudes y requerimientos informáticos el cual se envía por correo electrónico al funcionario que realizó dicha solicitud y se actualiza la Hoja de vida del equipo.	Auxiliar sistemas de información	de de
16.	Dar de baja al bien	En caso de que el bien informático no tenga reparación, se registra dicha situación en el formato Solicitudes y requerimientos informáticos el cual se envía al funcionario que realizó dicha solicitud y se informa al almacenista para que realice la baja del bien.	Auxiliar sistemas de información	de de

<b>Elabora:</b> Auxiliar sistemas de información	<b>Revisa:</b> Profesional de Planeación y proyectos	<b>Aprueba:</b> Director(a) Administrativo(a)
<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	CÓDIGO	GRF-PR-03
		VERSIÓN	4
		FECHA EDICIÓN	28/03/2020

17.	Generar reportes de mantenimientos realizados	Se registran los mantenimientos correctivos realizados en el formato Seguimiento a los mantenimientos de equipos informáticos, estos deben tener la firma de aceptación del funcionario que tiene el bien asignado en el momento que se realice el mantenimiento.	Auxiliar de sistemas de información
-----	---	---	-------------------------------------

## 9. PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	CÓMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
La completa limpieza física y lógica a los equipos de cómputo de modo preventivo.	3 y 4	Realizar cada paso indicado en la actividad.	Una vez aprobado el mantenimiento por el funcionario a cargo del equipo.	Implementar el procedimiento para elaboración de mantenimientos	Registro de los mantenimientos realizados en el formato de seguimiento.	Auxiliar sistemas de información
Análisis de solicitud de mantenimientos correctivos.	9	Determinar el grado de complejidad de las acciones necesarias para su corrección.	Cuando se recibe y se verifica la solicitud.	Acciones correctivas y de mejora.	La respuesta al solicitante sobre qué acción correctiva se realizará.	Auxiliar sistemas de información
Ejecución del mantenimiento o acción correctiva.	14	Aplicar las acciones correctivas.	Una vez analizada la solicitud y la acción a ejecutar.	Acciones correctivas y de mejora.	Registro del mantenimiento correctivo en el formato de Seguimiento	Auxiliar sistemas de información

<b>Elabora:</b> Auxiliar sistemas de información	<b>Revisa:</b> Profesional de Planeación y proyectos	<b>Aprueba:</b> Director(a) Administrativo(a)
<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020	<b>Fecha:</b> 28/03/2020