



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION TECNOLOGICA

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO

CODIGO: PGT04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 18-03-2024

VERSIÓN:03

Elaborado por Nombre ERIKA PEREZ PINZON Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD		Revisado por Nombre: BLADIMIR NAVARRO Cargo: TÉCNICO SISTEMAS		Aprobado por: Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE	
1. INTRODUCCION					
El presente documento describe el Procedimiento PGT04-00 Mantenimiento de equipos de cómputo, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.					
2. OBJETIVO					
Contar con el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo para su funcionamiento continuo en el Instituto.					
3. ALCANCE					
Aplica a todas las unidades administrativas del instituto Financiero de Casanare.					
4. DEFINICIONES					
<ul style="list-style-type: none">• MANTENIMIENTO: El mantenimiento preventivo consiste en realizar labores de verificación, limpieza, entre otras actividades de los equipos de cómputo, impresoras y demás equipo, así mismo el mantenimiento preventivo permite prolongar la vida útil de los equipos de computo• MANTENIMIENTO PREVENTIVO: consiste en realizar labores de verificación, limpieza, entre otras actividades de los equipos de cómputo, impresoras y demás equipo, así mismo el mantenimiento preventivo permite prolongar la vida útil de los equipos de computo, minimiza la tasa de desperfectos y aumenta la productividad de los equipos al reducir el tiempo hora/equipo y hora/hombre no útil• MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Es la reparación urgente tras una avería que obligó a detener el equipo o máquina dañada.					
5. NORMATIVIDAD					
Normatividad			Ver Nomograma del Proceso		
6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO					
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA	
1	Identificación de los equipos de computo	El profesional de sistemas y el técnico de sistemas, identifica y verifica los equipos de cómputo que se les va a realizar mantenimiento preventivo, teniendo en cuenta los nuevos equipos que han ingresado.	Profesional de sistemas y el Técnico de sistemas	RGT02- 03 Hoja de vida equipos de cómputo.	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION TECNOLOGICA

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO

CODIGO: PGT04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 18-03-2024

VERSIÓN:03

2	Elaboración del Programa Anual de Mantenimiento	El profesional o técnico realiza la programación de los mantenimientos que se van a realizar por dependencia. Si se detectaron mantenimientos correctivos el técnico de sistemas verifica que quede registrada en la solicitud. Y se remite para aprobación a la subgerencia administrativa y financiera.	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	RGT04-01 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de Equipos
3	Asignación responsable del mantenimiento preventivo	El profesional de sistemas y el técnico de sistemas, determinan cuál de ellos va a realizar dicho trabajo, de acuerdo a la disponibilidad y complejidad del mantenimiento.	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	Ninguno
4	Ejecución del mantenimiento preventivo	<p>El personal asignado, realiza el mantenimiento preventivo de acuerdo al programa de mantenimiento que se llevara a cabo cada seis (6) meses durante el año.</p> <p>La persona asignada debe desarrollar durante el mantenimiento las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpieza de interna como externa del equipo ○ Actualización y análisis de virus ○ Revisión y liberación de disco duro ○ Desfragmentación de disco (de ser necesario) ○ Eliminación de software no deseado ○ Instalación o reinstalación de software si se requiere ○ Comprobación del correcto funcionamiento ○ Diagnóstico interno y externo del equipo ○ Verificación de los equipos de cómputo, impresoras en concordancia Formato RGT02-03 Hoja de vida equipos de cómputo. <p>Es claro que el tiempo que se tome en el mantenimiento del equipo depende del tipo de máquina, capacidad y velocidad de procesamiento, tamaño del disco duro y cantidad de información.</p> <p>Al realizarse el mantenimiento se debe diligenciar Formato RGT02-03 HOJA DE VIDA EQUIPOS DE CÓMPUTO en el punto número 5.</p>	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	<p>RGT04-01 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de Equipos</p> <p>RGT02-03 Hoja de vida equipos de cómputo.</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION TECNOLOGICA

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO

CODIGO: PGT04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 18-03-2024

VERSIÓN:03

5	Evaluación del estado del equipo de cómputo	El profesional o técnico de sistemas una vez terminado el mantenimiento, verifica que el equipo haya quedado en funcionamiento junto a la persona que tiene asignado el equipo, Si se encuentra funcionando correctamente continua actividad No 6, de lo contrario se evalúa si el daño es mayor si es así pasa al procedimiento PGT01-00 ADMINISTRACION Y GESTION DEL CAMBIO TECNOLOGICO, y lo reporta en la casilla de observaciones en el punto 5 RGT02-03 HOJA DE VIDA EQUIPOS DE CÓMPUTO, esto recibe el nombre de Mantenimiento Correctivo.	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	RGT02-03 Hoja de Vida Equipos de Cómputo
6	Aceptación de la conformidad del servicio recibido	Una vez realizada la anterior actividad, el profesional o técnico de sistemas, diligencia formato RGT0401 PLANILLA CONFORMIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO y procede a recoger firma de la persona que tiene asignado el equipo de cómputo, con el fin de evidenciar la conformidad con respecto al servicio suministrado.	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	RGT04-02 Planilla Conformidad del Servicio de Mantenimiento
7	Actualización del Programa anual de mantenimiento preventivo	Una vez realizado el mantenimiento y obtenida la firma de conformidad del servicio recibido por parte del usuario, la persona que realizo el mantenimiento, actualiza el formato RGT04-01 PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS en la casilla inferior llamada ejecución.	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	RGT04-01 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de Equipos
8	Mantenimiento esporádico por necesidad de ampliación de almacenamiento.	Cuando por necesidades del área de sistemas y/o las aplicaciones, se requiera ampliar espacios de almacenamiento en determinados servidores y/o máquinas virtuales, el encargado del área de sistemas deberá realizar las operaciones necesarias que amerite el caso específico; las cuales pueden consistir en la limpieza de archivos de orden general o la modificación o ampliación de discos duros en las máquinas virtuales. Cada caso puede ser específico y su solución variar dependiendo de la complejidad de la solución.	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	Espacios de almacenamiento ampliados.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION TECNOLOGICA

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO

CODIGO: PGT04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 18-03-2024

VERSIÓN:03

9	Comunicación	Cuando se presenten fallas que obliguen a la suspensión de los servicios informáticos se debe informar al subgerente administrativo y financiero de manera verbal presencial o telefónicamente, si la falla supera los 30 min se debe informar al grupo directivo del IFC por algún medio electrónico (Correo, WhatsApp o Mensaje de texto) y luego se informará a todo el personal mediante WhatsApp al grupo COMUNICADOS IFC, indicando el tipo de falla y el tiempo promedio de solución. Una vez superada la contingencia se informara a todo el personal por medio del grupo de WhatsApp COMUNICADOS IFC.	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	Mensajes enviados, personal informado.
10	Reporte trimestral	Trimestralmente se debe generar un reporte de avance del plan de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, el cual se debe dirigir la Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional de sistemas o Técnico de sistemas	Reporte generado mediante el formato RGD00- 01- CARTA

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	03/03/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Creación del documento
0.1	29-05-2018	BLADIMIR NAVARRO	Adición de actividades (punto 8).
0.2	10-02-2022	BLADIMIR NAVARRO	Adición de actividades (punto 9).
0.3	18-03-2024	BLADIMIR NAVARRO	Adición de actividades (punto 9).

8. ANEXOS (FORMATOS)

RGT04-01	PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
RGT04-02	PLANILLA CONFORMIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO