 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO	CODIGO:GT-P4
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE	VERSIÓN: 03
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	FECHA: 14-11-14
		PÁGINA 1 de 3

1. OBJETO

Establecer de manera objetiva y oportuna la organización y operación necesaria para brindar el servicio de Soporte y reparación de los equipos de cómputo y dispositivos electrónicos existentes en la Gobernación de Córdoba y que presenten daños.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la realización de los trabajos de mantenimiento correctivo a los equipos y dispositivos electrónicos de la Gobernación de Córdoba hasta la entrega en funcionamiento.

3. TERMINOLOGÍA

3.1. Cableados Estructurados: Para la oficina de sistemas son una serie de componentes pasivos tales como:

Cable UTP Enrutadores
Pacht Panel Gabinetes Pass Cord

3.2. Equipos de Comunicación: Para la oficina de sistemas son:

Modem Swiches
Acces Point Enrutadores

3.3. Hardware: Los dispositivos o elementos físicos que comprenden un sistema de computación.

3.4. Mantenimiento Correctivo: Mantenimiento que se realiza al momento de detectarse el problema que presenta un equipo.

3.5. Programa: Conjunto de instrucciones de computación estructuradas y ordenadas de manera tal, que, cuando se ejecutan, hacen que un computador realice una mejor y adecuada funcionalidad en particular.

3.6. Soap Box: Servicio de mensajería interna de sistemas.

3.7. Soporte: Es el servicio o ayuda que presta la oficina de sistemas de la Gobernación a sus diferentes usuarios y secretarías para resolver el problema que se originó en el computador y se resuelve en el área de sistemas

3.8. Usuario: Todo individuo ya sea funcionario o contratista que introduce o saca datos, o hace uso de los recursos informáticos de la Gobernación.

4. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN


4.1. La solicitud de mantenimiento o soporte a la oficina de sistemas se puede hacer por oficio, correo electrónico, telefónicamente, mediante una solicitud a través de la página de la gobernación mediante el link intranet o por Soap Box.

4.2. El soporte a los usuarios deben ser atendidos de manera oportuna según grado de importancia que contenga el servicio y/o soporte técnico.

4.3. La solución a los problemas presentados en la plataforma de sistemas, se darán de acuerdo a las limitaciones que tenga la Gobernación.

5. CONTENIDO


No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Recibe solicitud de mantenimiento o soporte y anotar la descripción del problema si es el caso.	Técnico operativo (secretaría)	Oficio solicitud, Formato reporte de servicios diarios GT-P4-F1
Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional universitario		Revisado por: Firma: Cargo: Director(a) de Sistemas	Aprobado por: Firma: Cargo: Secretaria de Gestión Administrativa

	PROCEDIMIENTO		CODIGO:GT-P4
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE		VERSIÓN: 03
			FECHA: 14-11-14
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		PÁGINA 2 de 3

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
2	Realiza un pre diagnóstico, si se tiene información suficiente, y designa o informa al funcionario correspondiente.	Director(a) de sistemas y/o Técnico operativo (secretaria)	Formato reporte de servicios diarios GT-P4-F1
3	Realiza diagnóstico inicial realizándole preguntas al funcionario del equipo del origen del daño o la falla y revisa el equipo para determinar qué tan complejo es. Por medio del diagnóstico se identifica si hay que reparar o cambiar alguna pieza en el equipo o no.	Contratista oficina de sistemas	N/A
4	Si la falla o el daño tienen solución inmediata se corrige enseguida y pasa a la actividad No.9. Sino tiene solución inmediata se traslada el equipo al taller de sistemas para una mejor solución.	Contratista oficina de sistemas	N/A
5	Realiza un diagnóstico exacto del daño o falla y verifica si el equipo está en garantía. Si el equipo se puede arreglar con los recursos disponibles en el taller pasa a la actividad No.9. Si el equipo no se puede arreglar con los recursos del taller y está en garantía se tramita y hace efectiva la garantía y pasa a la actividad No.9. Si el equipo no se puede arreglar con los recursos del taller y no esta en garantía pasa a la actividad No. 6	Contratista oficina de sistemas – Director(a) de sistemas	Oficio remisorio
6	Realiza solicitud de pieza o repuesto a Gestión Administrativa. (ver procedimiento de compras)	Director(a) de sistemas	Oficio remisorio
7	Recibe pieza o repuesto para corregir el daño o la falla del equipo. (ver procedimiento de administración de equipos y dispositivos de sistemas informáticos)	Contratista oficina de sistemas – Director(a) de sistemas	Oficio radicado
8	Instala pieza o repuesto, software que sea requerido a través del diagnostico que realice el técnico.	Contratista oficina de sistemas	N/A
9	Realiza prueba de funcionamiento del equipo para hacer entrega en óptimo funcionamiento del mismo.	Contratista oficina de sistemas	N/A
10	Entrega el equipo al funcionario y se le pide firme el formato de asistencia técnica donde se especifica los detalles del trabajo realizado al equipo.	Contratista oficina de sistemas	Formato de asistencia técnica GT-P3-F1

6. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
	Oficio radicado	Oficina del Responsable del Proceso	Archivador, carpetas	Carpeta de oficios recibidos	El establecido en las TRD	Archivo Central
	Oficio remisorio	Oficina del Responsable del Proceso	Archivador, carpetas	Carpeta de oficios enviados	El establecido en las TRD	Archivo Central
GT-P4-F1	Formato reporte de servicios diarios	Oficina del Responsable del Proceso	Archivador, carpetas	Libro empastado con los formatos	El establecido en las TRD	Archivo Central
GT-P3-F1	Formato de asistencia técnica	Oficina del Responsable del Proceso	Archivador, carpetas	Carpeta con el nombre del contratista	El establecido en las TRD	Archivo Central

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO	CODIGO:GT-P4
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE	VERSIÓN: 03
	PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	FECHA: 14-11-14
		PÁGINA 3 de 3

7. NORMATIVIDAD

Ver normograma del Proceso

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	FECHA
02	Se modifica la versión para adoptar la nueva imagen corporativa de la Gobernación de acuerdo a la resolución 00120 de 27 de abril de 2012 del despacho del Gobernador.	13/08/2012
03	Se cambia el escudo con la inscripción de los sesenta años Se modifica el alcance	14/11/2014