1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias que conlleven a mantener en buen estado los equipos informáticos de la CORPORACIÓN a través de la ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos.

2. ALCANCE

Aplica desde la solicitud o planificación del servicio, hasta el recibido a satisfacción por parte de los usuarios.

3. DEFINICIONES

Mantenimiento preventivo: este tipo de mantenimiento se realiza con el fin de extender o sostener la vida útil del bien o equipo.

Mantenimiento correctivo: este mantenimiento se realiza cuando el equipo sufre algún daño o avería en cualquiera de sus partes o software.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
1.	Reporte de Fallas	Cualquier funcionario que presente falla en su equipo deberá reportarla a la Coordinación de Sistemas a través de cualquier medio de comunicación (llamadas telefónicas, correo electrónico, de manera verbal, por medio de oficios de solicitud, entre otras).	Funcionarios de la entidad	Solicitud de servicio
2.	Atención de la solicitud	Una vez recibidas las solicitudes por parte del personal de sistemas, se procederá a atenderla. En caso de recibir varias solicitudes, estas se atenderán en orden de llegada, excepto que la solicitud sea crítica, esta se atenderá de forma prioritaria y será autorizada por el Coordinador de Sistemas e Informática. Si la solución se puede llevar a cabo inmediatamente, se procede y se diligencia el Formato de Soporte de Solicitud de Servicios Informáticos para constancia de la atención inmediata.	Profesional de TIC´S	Correo Electrónico Formato de Soporte de Solicitud de Servicios Informáticos

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
3.	Traslado de Equipos para Mantenimiento	En caso de que el equipo presente una falla que requiera destapar o hacer algún procedimiento adicional, procederá a trasladarse dicho equipo a la Coordinación de Sistemas e Informática informándole al usuario un tiempo estimado de demora de este procedimiento. Se diligencia el Formato de Traslado de Equipos para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo, con el fin de dejar constancia del traslado del equipo a la Coordinación.		Formato de Traslado de Equipos para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo
4.	Entrega del Equipo	Una vez la solicitud ha sido resuelta, se procede a hacer la verificación con el usuario y se firma el Formato de Traslado de Equipos para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo, donde consta que recibe a satisfacción.	Profesional de TIC´S	Formato de Traslado de Equipos para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo
5.	Entrega de informes de gestión	Al final del mes los profesionales de TIC´S deberán entregar al Coordinador de la Sub-área Sistemas e Informática el respectivo informe con la gestión de los mantenimientos correctivos y preventivos ejecutados durante el mes.	Profesional de TIC´S	Informe de actividades
6.	Realización de los mantenimientos Preventivos.	Conforme a la programación de los profesionales TIC´s para la ejecución de los mantenimientos preventivos, y notificados a los usuarios a través de oficio, se realizarán dichos mantenimientos. Una vez ejecutados estos mantenimientos preventivos, los usuarios diligenciaran la conformidad constando que el mantenimiento se ejecutó.	Profesional de TIC´S	Formato de Traslado de Equipos para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo

5. ANEXOS

Formato soporte de solicitud de servicios informáticos.
Formato de Traslado de Equipos para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Nueva versión
01/06/2006	Elaboración del documento.	1.0
23/09/2011	Se cambia estructura y ajusta el procedimiento.	2.0
31/05/2013	Se ajusta el procedimiento en la actividad 1.	3.0
15/05/2014	Se ajustan las actividades del procedimiento.	4.0

7. TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y Cargo		
Marcelo Horlandy Castro– Coordinador Sub Área de Sistemas.	**Marcelo Horlandy Castro**– Coordinador Sub Área de Sistemas.	**Hernán Maestre Martínez** – Subdirector General Área de Planeación.