



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
PR-GI-01	04	29/11/2017	1 DE 5

1. OBJETIVO

Implantar un esquema de control permanente para el mantenimiento de los equipos de escritorio, portátiles, servidores y dispositivos periféricos en el marco de lo establecido por la ley para estos efectos y obtener el óptimo funcionamiento del equipo.

2. ALCANCE

Desde la recepción del equipo hasta realizar su debido mantenimiento garantizando su correcto funcionamiento y aplica para todos los equipos de cómputo.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Actividad anticipada y programada tendiente a prevenir cualquier daño o desgaste prematuro de los equipos.

EQUIPOS DE COMPUTO: Son aquellos dispositivos físicos asignados a cada usuario para la ejecución de sus actividades diarias relacionadas con el manejo y mantenimiento de la información.

HARDWARE: Componentes físicos que hacen parte de los equipos de cómputo como: CPU, Discos duros, teclado, Mouse, entre otros.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Actividad que comprende la reparación o sustitución de partes o piezas de los equipos de cómputo que presenten daños o averías.

OPTIMIZACION: El proceso de actualización para el aprovechamiento y mejor rendimiento de los equipos de cómputo ya sea en su parte física (hardware), o en su parte lógica (software).

SOFTWARE: Programas diseñados para permitir el funcionamiento del computador y la ejecución de tareas por parte de los usuarios.

USUARIO: Persona que tiene bajo su responsabilidad un computador para la ejecución de las funciones propias del cargo.

4. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia (Artículo 209 y 269)
- Norma Internacional ISO 9001 2015.
- Artículo 209 de la constitución política de Colombia.
- Norma ISO 27000

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina - Telefax: 885 28 98 Código postal 810001
Arauca - Arauca (Colombia) e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

CODIGO
PR-GI-01

VERSION
04

FECHA DE EMISIÓN
29/11/2017

PAGINA
2 DE 5

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO			
NUMERAL	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El ingeniero de sistemas se reúne con los técnicos y programan un mantenimiento para los equipos de cómputo, impresoras, scanner, plotter, fotocopidores. Este mantenimiento se realiza cada cuatro (4) meses para las impresoras y cada seis meses (6) para los equipos.	Ingeniero de sistemas	Acta de reunión Ficha de usuario y Computadores.
2	Los técnicos proceden a elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo de equipos, con previo conocimiento de los usuarios.	Ingeniero de sistemas Técnico	Cronograma de Mantenimiento preventivo.
3	La asignación de fechas que le corresponden a cada unidad ejecutora se realiza mediante circular que se envía, informándoles el día y la hora de la semana que le corresponde el mantenimiento. Cada secretaria se encarga de informarle a cada uno de los funcionarios sobre el mantenimiento.	Ingeniero de Sistemas	Circular
4	Los técnicos se presentan a la unidad ejecutora para informarles que le corresponde el mantenimiento. Se realiza una inspección visual para determinar el estado del equipo, impresora, y otros, y procede a trasladar el equipo al área de soporte técnico.	Técnico	
5	Si el diagnóstico realizado arroja como resultado la falla de un dispositivo, se debe verificar la configuración del mismo	Técnico	
6	El técnico hace una revisión de la configuración del dispositivo para verificar si existen conflictos con otros dispositivos. Una vez detectada la falla se actualizan los controladores, se configuran nuevamente y se verifica el buen funcionamiento del dispositivo.	Técnico	
7	Se prepara el equipo de cómputo para realizar el mantenimiento, desconectándolo de la fuente de poder, y luego se procede a desarmar el equipo. El técnico una vez desarma el equipo procede a limpiar contactos eléctricos, aspirar partículas y lubricación de partes móviles. Terminando el proceso de limpieza y lubricación se procede a ensamblar el equipo con los dispositivos extraídos para su limpieza.	Técnico	
8	El técnico realiza mediciones del voltaje de		

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina. - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

CODIGO
PR-GI-01

VERSION
04

FECHA DE EMISIÓN
29/11/2017

PAGINA
3 DE 5

	salida de la toma AC, el estabilizador y la UPS para confirmar que el suministro de voltaje este dentro de los parámetros normales de funcionamiento entre 105 y 125 voltios	Técnico	
9	Una vez terminado el mantenimiento se realiza la verificación y puesta en marcha del equipo se prende el equipo se revisa que el equipo no tenga virus mediante la ejecución del antivirus, se eliminan los archivos temporales que tenga el equipo.	Técnico	
10	El técnico una vez terminado el mantenimiento diligencia el formato FR-GI-01 para su actualización y se anotan las respectivas observaciones, así como la fecha de elaboración del mantenimiento.	Técnico	Solicitud de servicios FR-GI-01
11	El técnico regresa el equipo al usuario, una vez terminado el mantenimiento y realiza la verificación y puesta en marcha del equipo en presencia del usuario, además se solicita que lo encienda y verifique la información, luego se le hará firmar en constancia de recibido a satisfacción la Solicitud de Servicios	Técnico	Solicitud de servicios FR-GI-01
12	El Técnico archiva el formato actualizado y firmado por el técnico de sistemas y el usuario, se archiva en la hoja de vida del equipo.	Técnico	Solicitud de servicios FR-GI-01

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El ingeniero responsable del proceso recepciona la solicitud de Servicio, y se programa su ejecución según prioridades y actividades previamente programadas	Ingeniero de sistemas	Solicitud de servicios FR-GI-01
2	El ingeniero asigna las solicitudes al técnico de Sistemas, quien revisa las solicitudes de Servicio, procede a programar la revisión del equipo.	Ingeniero responsable Técnico de Sistemas	Solicitud de servicios FR-GI-01
3	El Técnico realiza el diagnostico al dispositivo que presenta la falla y se determina el proceso a seguir.	Técnico	Diagnostico
4	El técnico verifica la fecha de compra del equipo y determina si este tiene garantía vigente por medio del contratista que lo suministro.	Técnico	N/A

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina. - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca - Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

CÓDIGO
PR-GI-01

VERSION
04

FECHA DE EMISIÓN
29/11/2017

PAGINA
4 DE 5

5	Si el dispositivo defectuoso tiene garantía, se solicita la misma con el proveedor y de esta manera se realiza el reemplazo del mismo.	Técnico	N/A
6	El técnico verifica si existe el repuesto del equipo en el área de sistemas y se procede a cambiarlo, de no ser así se procede a solicitarlo. Y se le comunica al usuario la falta de dicho elemento en existencia en el área de soporte.	Técnico	N/A
7	Si es necesaria la compra del dispositivo, se procede de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento "Adquisición de bienes y servicios".	Ingeniero responsable	N/A
8	El técnico una vez tenga el dispositivo para reemplazarlo, procede a realizar la respectiva instalación.	Técnico	N/A
9	El Técnico configura el dispositivo y se realiza prueba de funcionamiento para verificar su configuración y buen desempeño, posteriormente se procede a armar el equipo.	Técnico	N/A
10	El Técnico entrega el equipo al usuario responsable del mismo. Se actualiza la solicitud detallando el cambio realizado y la fecha. Se solicita la firma del usuario en constancia de recibido a satisfacción.	Técnico	Solicitud de servicios de FR-GI-01
12	El técnico una vez firmada la solicitud del equipo se archiva en el folder de hoja de vida de equipos de cómputo ubicada en el área de sistemas.	Técnico	Solicitud de servicios de FR-GI-01

6. FLUJOGRAMA

El Flujoograma hace parte de los anexos de este procedimiento.

7. ANEXOS

Nº	NOMBRE	CÓDIGO
1	Solicitud formato del servicio	FR-GI-01
2	Flujoograma	

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN Y	CONTROL DE CAMBIOS DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
-----------	--

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina. - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca - Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

CODIGO
PR-GI-01

VERSION
04

FECHA DE EMISIÓN
29/11/2017

PAGINA
5 DE 5

FECHA	
Versión 1	
Versión 2 25-10-2008	Se crea el procedimiento Protección de Bienes Inmuebles Fiscales
Versión 3 12-09-2013	Cambio el código de la solicitud de servicio F-GI-01. Se excluye la ficha técnica del equipo de cómputo, debido a que existe la ficha de usuario y computadores la cual describe las características de cada equipo y su responsable asignado. Se excluye la Hoja de vida del computador, debido a que existe la solicitud de servicio, y es la evidencia de los mantenimientos correctivos y preventivos realizados a los equipos, es decir, su hoja de vida del comportamiento del equipo.
Versión 4 29/11/2017	Se actualiza la imagen institucional establecida para Administración del Departamento de Arauca. Los flujogramas que se incluían alternamente a la tabla de descripción de actividades, por efectos prácticos se convirtieron en un anexo que por su naturaleza es de uso opcional. Por fines prácticos la tabla de aprobaciones se trasladó de la primera página del documento y se insertó en la página final de los mismos. Se anexa Normatividad perteneciente al procedimiento.

REVISÓ

Nombre completo:

María De Los Reyes Escobar

Cargo: Profesional Universitario

Fecha: 29 de noviembre de 2017

APROBÓ

Nombre completo:

Mary Rocio Herrera Bernal

Cargo: Representante de la Dirección

Fecha: 29 de noviembre de 2017

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina. - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca - Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

ANEXO. 1
PR-GI-10 V.1
PARA LA PROTECCIÓN DE LOS BIENES
INMUEBLES FISCALES

