
 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO


**Matanza, Departamento de Santander
Agosto 01 de 2023**

*Carrera 5 N° 5-85
Matanza - Santander
Email: alcaldia@matanza-santander.gov.co
www.matanza-santander.gov.co*

 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00

Contenido

1. Objetivos.....	3
2. Alcance	3
3. Términos y Definiciones	3
4. Responsabilidades	4
5. Generalidades	5
6. Procedimientos o actividades predefinidas	5

 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00

1. Objetivos

Establecer las actividades para el mantenimiento preventivo del hardware y para asegurar que las fallas en el entorno de hardware y los demás medios de comunicación de los procesos de la entidad sean solucionadas de manera oportuna y eficiente de manera que se contribuya al normal desarrollo de las actividades administrativas y misionales.

2. Alcance


Inicia con la presentación de las solicitudes de soporte técnico y mantenimiento correctivo, ejecución del mantenimiento correctivo, programación del mantenimiento preventivo, comunicación, ejecución y finaliza con el registro del mantenimiento ejecutado.

3. Términos y Definiciones

Copia de seguridad: copias de información digital destinadas a la conservación de esta.

Disco Duro: disco magnético en el que se pueden almacenar gran cantidad de información digital a gran velocidad.

DVD (Digital Versátil Disc): forma de medios de almacenamiento ópticos de información basados en el disco compacto.

 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00

Equipos de cómputo: activos fijos para procesar información o suministros.

Información digital: información procesada y almacenada en medios digitales.


Mantenimiento: Es un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos, máquinas, construcciones civiles, instalaciones.

Mantenimiento Correctivo: Es aquel que se ocupa de la reparación una vez se ha producido el fallo y el paro súbito de la máquina o instalación.

Mantenimiento Preventivo: Actividades que pretenden reducir la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados.

4. Responsabilidades

- Funcionarios de la Administración Municipal
- Contratistas (internos y externos)

 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00


5. Generalidades

Este procedimiento ofrece un lineamiento para la acción inmediata de la Alcaldía de Matanza - Santander en cualquier solicitud de mantenimientos preventivos o correctivos sobre los equipos de cómputo de la entidad.

6. Procedimientos o actividades predefinidas


6.1. Mantenimiento Correctivo

ACTIVIDAD 1	Generar solicitud de mantenimiento correctivo equipo de cómputo.
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se solicita por escrito mediante memorando, envío por el correo institucional o en forma verbal.
RESPONSABLE	Todo el personal.
DOCUMENTO DE SOPORTE Y REGISTROS	Email cuando se hace por este medio
ACTIVIDAD 2	Realizar visita técnica.
DESCRIPCION DE LA TAREA	<p>El responsable o contratista asignado revisa cual es la falla que se presenta priorizando los mantenimientos según la relevancia de este.</p> <p>Se informa al usuario la fecha en que se realizará el mantenimiento, duración y asignación de equipos o espacios temporales de ser necesario para la continuidad en las actividades.</p>

 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00

	<p>Si la falla es leve, se procede a realizar el arreglo correspondiente de manera inmediata.</p> <p>Si el fallo es grave, se procede a realizar una revisión más detallada del equipo.</p>
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
ACTIVIDAD 3	Realizar Reparación

DESCRIPCION DE LA TAREA	<p>Se analizan las fallas presentadas en el equipo de cómputo y a partir de estas, decide si la reparación se puede realizar con los recursos internos o es necesario adquirir repuestos para la reparación.</p> <p>En el caso de ser necesaria la compra de algún repuesto, se le informa a la secretaria de gobierno por medio verbal o email para gestionar la compra siguiendo el procedimiento de contratación correspondiente.</p> <p>Una vez que se ha realizado la compra del repuesto requerido, se le informa al responsable o contratista asignado que los recursos ya están disponibles para que este proceda a realizar la reparación final.</p>
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
ACTIVIDAD 4	Efectuar seguimiento al mantenimiento.
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se supervisa la ejecución del mismo según el orden de solicitud, velando por su oportuno cumplimiento.
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
ACTIVIDAD 5	Entregar el equipo reparado.
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se realiza la entrega del equipo al solicitante quien prueba su correcto estado y/o funcionamiento y da su VoBo


 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00

RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
-------------	--

6.2. Mantenimiento Preventivo

ACTIVIDAD 1	Programar el mantenimiento preventivo.
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se detectan las necesidades de mantenimiento preventivo para equipos de cómputo teniendo en cuenta la información del equipo registrada en la Hoja de Vida de este, recomendaciones del proveedor, uso del equipo y se programa el mantenimiento anual.
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
ACTIVIDAD 2	Presentar programación del mantenimiento.

DESCRIPCION DE LA TAREA	Se informa la programación del mantenimiento a la secretaria de gobierno y a las diferentes dependencias de la Entidad para su conocimiento y VoBo.
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
DOCUMENTO DE SOPORTE Y REGISTROS	Cronograma mantenimiento preventivo dependiendo de la contratación
ACTIVIDAD 3	Comunicar el mantenimiento preventivo.
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se emite circular o correo electrónico al personal usuario del equipo informando la fecha en que se realizará el mantenimiento, duración y asignación de equipos temporales de ser necesario para la continuidad en las actividades.
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
ACTIVIDAD 4	Efectuar el seguimiento del mantenimiento preventivo
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se procede a realizar seguimiento de la ejecución del mantenimiento preventivo del equipo según programación, velando por su oportuno cumplimiento.

 Alcaldía de Matanza	MUNICIPIO DE MATANZA	CÓDIGO: 500 03
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 00

RESPONSABLE	Supervisor
ACTIVIDAD 5	Registrar el mantenimiento preventivo.
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se actualiza el registro de HOJA DE VIDA EQUIPOS DE COMPUTO con la información del mantenimiento realizado.
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
DOCUMENTO DE SOPORTE Y REGISTROS	Hoja de vida de equipos de cómputo.
ACTIVIDAD 6	Entrega del equipo al funcionario.
DESCRIPCION DE LA TAREA	Se realiza la entrega del equipo al funcionario responsable del mismo verificando su correcto estado y/o funcionamiento, lo cual se evidencia con su VoBo en la HOJA DE VIDA EQUIPOS DE COMPUTO.
RESPONSABLE	Responsable o contratista asignado a la tarea de soporte
DOCUMENTO DE SOPORTE Y REGISTROS	Hoja de vida de equipos de cómputo.