

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		Garantizar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo de rtvc.					
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		El procedimiento comprende desde el mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo inicia desde detectar la falla hasta entregar la Instalación, actualización o mantenimientos de los equipos.					
ESTRATEGIA A LA QUE APORTA EL PROCEDIMIENTO		1.1 Estrategia de organización de RTVC y avance del capital humano					
OBJETIVO DE CALIDAD AL QUE APORTA EL PROCEDIMIENTO		4. Alinear a los funcionarios con la estrategia de RTVC.					
Proveedor	Entradas	PH VA	Nº	Actividades	Responsable	Salidas	
						Resultados o productos de la actividad	CLIENTES / USUARIOS
MANTENIMIENTO CORRECTIVO							
Todas las áreas	Service Desk, Correo Electrónico y llamada telefónica	H	1	Acudir al usuario, revisa el equipo, detecta la falla, procede hacer el diagnóstico.	Funcionarios y/o contratistas de la Jefatura de Informática	Instalación, actualización o mantenimientos de los equipos de rtvc	Todas las áreas
		H	2	Si es falla de hardware identifica tipo de reparación a realizar en el equipo.			
		H	3	Gestionar garantía con el proveedor del equipo y da seguimiento al proceso hasta que el proveedor entrega el equipo.			
		V	4	Verificar la posibilidad de reparar.			
		H	5	Diagnosticar el origen del fallo de software.			
		V	6	Verificar disponibilidad de componentes para proceder a la reparación de los equipos			
		H	7	Realizar la reparación del equipo.			
		A	8	Entregar equipo al usuario y actualiza el service desk con las especificaciones del equipo.			
MANTENIMIENTO PREVENTIVO							
Todas las áreas	Service Desk	P	1	Elaborar el cronograma de mantenimientos preventivos.	Funcionarios y/o	Mantenimiento preventivo de los equipos de	Todas las áreas
			2	Consultar cronograma para realizar mantenimiento preventivo.			

		H			contratistas de la Jefatura de Informática	cómputo de la RTVC.	
		H	3	Revisar el estado de los equipos de cómputo.			
		H	4	Desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo de hardware y software descrito en la lista de verificación			
		A	5	Diligenciar la lista de verificación de mantenimiento preventivo de hardware y software avalado por medio de la firma por el usuario de cada equipo de cómputo.			

CONDICIONES GENERALES

- Con la ayuda del Help Desk, mensualmente se realiza un consolidado de los servicios técnicos prestados y se lleva un control del estado, medidas tomadas u observaciones y la calificación del servicio por parte del usuario.
- Anualmente se realiza mantenimiento preventivo como se planea en el cronograma de mantenimientos preventivos (
- Hay daños que dependiendo el tipo de garantía y el alcance de la misma son cubiertos por el proveedor.
- Los computadores que tienen garantía no pueden ser abiertos o manipulados, ya que la perderían.
- El mantenimiento preventivo deberá realizarse en las fechas previstas según el cronograma.
- En caso de detectarse fallas a nivel de hardware o que es necesario formatear el disco duro del equipo se debe realizar una copia de la información.
- Contar con las herramientas necesarias para realizar el mantenimiento preventivo.

FORMATOS	REGISTROS	DEFINICIONES	INFORMACIÓN REQUERIDA PARA SU EJECUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de mantenimiento preventivo SPC-SIN-FT-03 • Lista de Verificación SPC-SIN-FT-06 • Certificado de paz y salvo Informático • SPC-SIN-FT-07 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Desk • Correo electrónico • Base de datos del Service Desk 	<ul style="list-style-type: none"> • MANTENIMIENTO CORRECTIVO: mantenimiento que se realiza tras detectarse la falla y que busca normalizar el funcionamiento de un bien o servicio informático. • DIAGNOSTICO: procedimiento por el cual se identifican fallas de cualquier índole en un bien o servicio informático. • SERVICE DESK: Sistema software que permite gestionar y administrar todos los requerimientos que se reportan por parte del usuario. • MANTENIMIENTO PREVENTIVO: revisión periódica de ciertos aspectos tanto de hardware como de software en un equipo de cómputo. • MANTENIMIENTO LOGICO: revisión periódica que se realiza a los componentes lógicos de hardware para identificar posibles fallos en el funcionamiento de los mismos. • Service Desk: Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de los usuarios en el sistema Service Desk. • Registro informático (ubicación, seriales y características del equipo). • Datos del proveedor que brinda la garantía. • Cronograma • inventario de cada uno de los equipos de cómputo de la rtvc. • Identificar usuarios y el tipo de aplicaciones que estos manejan. • información existente en cada equipo.

REQUISITOS					
DE LEY, INSTITUCIONALES	NTCGP 1000:2009 / ISO 9000-2008		MECI:2005		LEY 489 de 1998 SISTEDA
			subsistema	componente	
Ley General de archivos 594 de 2000	4.1	Requisitos Generales	1. Control Estratégico	1.2 Direccionamiento Estratégico	Gestión de calidad
			2. Control de gestión	1.3 Administración del riesgo	
	4.2.1	Generalidades	2. Control de gestión	2.2 Información	
	4.2.3	Control de documentos		2.2 Información	
	4.2.4	Control de los registros		2.1 Actividades de control control	
	6.3	Infraestructura	2. Control de gestión	2.2 Información	
	8.2	Seguimiento Y Medición			
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	3. Control de evaluación	3.1 Autoevaluación	
			2. Control de gestión	2.1 Actividades de control 2.3 Comunicación Publica	
	8.4	Análisis De Datos	2. Control de gestión	2.2 Información	
	8.5	Mejora			
	8.5.1	Mejora continua	3. Control de evaluación	3.3 Planes de mejoramiento	
	8.5.2	Acción correctiva	3. Control de evaluación	3.3 Planes de mejoramiento	
2. Control de gestión			2.1 Actividades de control		

8.5.3 Acción preventiva

3. Control de evaluación

3.3 Planes de mejoramiento

Moralización y Transparencia en la Administración Pública

2. Control de gestión

2.1 Actividades de control

CONTROL DE CAMBIOS

No DEL CAMBIO	FECHA	E	M	C	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	17/11/2011		X		Se adiciona el documento controlado Certificado de paz y salvo informático.	Jefe de Informática
2	22/08/2012		X		Se adiciona la información del alcance, los objetivos de calidad, las estrategias y los requisitos de MECI Y SISTEDA, se adiciona pie de página y se retira la información del formato parámetros de control y recursos especiales	Oficina de Planeación
3	06/09/2013		X		Se ajusta el encabezado y el formato de elaboración, revisión y aprobación de documentos según lineamientos de la guía de control de documentos.	Oficina de Planeación

Elaboró:
Nombre: Natalia Álvarez Díaz
Cargo: Profesional SIG
Fecha: 03/09/2013

Revisó:
Nombre: María Angélica Escarraga
Cargo: Jefe Oficina de Planeación
Fecha: 05/09/2013

Aprobó:
Nombre: María Angélica Escarraga
Cargo: Jefe Oficina de Planeación
Fecha: 06/09/2013