

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 1 de 8
		Código: TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

1. DEFINICIÓN

Mantener en buen estado los equipos de cómputo de la Universidad del Tolima, mediante la administración oportuna y adecuada del hardware y software de los equipos.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud o diagnóstico del equipo de cómputo y finaliza con el cierre de la solicitud del servicio a través del sistema Centro de Asistencia y Soporte Técnico.

3. ESTRUCTURA

3.1. GENERALIDADES

- **Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora, sus componentes eléctricos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Software:** Parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar.

3.2. DESCRIPCIÓN

3.2.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		Inicio del procedimiento
2	Unidades Académico - Administrativo	Solicitud de elaboración del plan de mantenimiento preventivo
3	Profesional Universitario	Se elabora el cronograma y solicitud insumos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”</p>		

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 2 de 8
		Código:TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Director Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Se aprueba el cronograma: No se aprueba devuelve con el paso 3 Si se aprueba se continua con el paso 5
5	Director Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Comunicar procedimiento proyectos TI o Procedimiento Adqui
6	Director Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Se solicita la disponibilidad de los recursos: No hay disponibilidad Recursos continua con el paso 7 Si hay disponibilidad se continua con el paso 8
7	Director Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Se elabora el plan de mejoramiento continua paso 5
8	Profesional Universitario	Se recibe el inventario de insumos
9	Profesional Universitario	Se procede a socializar cronograma (comunicar procedimiento comunicaciones TI)
10	Profesional Universitario	Se procede a dar inicio de la jornada de mantenimiento según cronograma
11	Técnico	Se verifica el estado del equipo
12	Técnico	Verifica el funcionamiento del equipo: No funciona remitir solicitud 2.2.2 procedimiento correctivo Si funciona continuo paso 13
13	Técnico	Se realiza el manteneimto preventivo
14	Técnico	Se realiza el informe del mantenimiento
15	Profesional Universitario	Se procede a la validación del Checklist
16	Profesional Universitario	Se procede al registro del servicio prestado
17		Fin del procedimiento

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 3 de 8
		Código:TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

3.2.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		Inicio del procedimiento
2	Unidades Académico-Administrativas	Registra el servicio en el sistema Centro de Asistencia y Soporte Técnico CAST
3	Profesional Universitario	Recibe la solicitud de servicio por medio del sistema Centro de Asistencia y Soporte Técnico.
4	Profesional Universitario.	Determinar priorización de la solicitud No tiene prioridad se continua con el paso 5 Si tiene prioridad se continua con el paso 6
5	Profesional Universitario	Consultar lista de solicitudes
6	Técnico Profesional Universitario	Se realiza el diagnóstico de la falla del equipo
7	Técnico Profesional Universitario	Identificar el tipo de falla: Falla de hardware continua paso 8 Falla de software continua paso 28
8	Técnico Profesional Universitario	Verificar el estado del equipo
9	Técnico Profesional Universitario	Notificar traslado del equipo
10	Técnico Profesional Universitario	Verificar garantía: Si tiene garantía continua paso 11 No tiene garantía pasa al paso 18
11	Técnico Profesional Universitario	Se procede a contactar el fabricante
12	Técnico Profesional Universitario	Se reciben partes para reparación o reemplazo

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 4 de 8
		Código:TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	Técnico Profesional Universitario	Verificar estado repuesto: No hay entrega del repuesto, continuar paso 11 Si hay entrega del repuesto continua paso 14
14	Técnico Profesional Universitario	Realizar la reparación del equipo
15	Técnico Profesional Universitario	Realizar pruebas de funcionamiento del equipo
16	Técnico Profesional Universitario	Entregar el equipo a los usuarios.
17	Técnico Profesional Universitario	Realizar Cierre la solicitud del servicio, a través del sistema Centro de Asistencia y Soporte Técnico.
18	Técnico Profesional Universitario	Se realiza la reparación en el sitio
19	Técnico Profesional Universitario	Verificar stock equipo: Si hay disponibilidad de repuesto continua paso 20 No hay disponibilidad repuesta, continuo paso 21
20	Técnico Profesional Universitario	Se realiza Backup de la información y continuo paso 14
21	Técnico Profesional Universitario	Se realiza oficio técnico del equipo
22	Técnico Profesional Universitario	Concepto técnico: Si necesita repuesto continua paso 23 No necesita repuesto continua paso 27
23	Técnico Profesional Universitario	Se realiza solicitud de parte
24	Unidades Académico-Administrativas	Se realiza trámite para la compra de la parte

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 5 de 8
		Código:TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
25	Unidades Académico-Administrativas	Se realiza entrega del repuesto
26	Técnico Profesional Universitario	Verificar repuesto: Si el repuesto es el solicitado continua paso 14 El repuesto No corresponde continua paso 11
27	Unidades Académico-Administrativas	Emitir concepto técnico baja del equipo, continua paso 16
28	Técnico Profesional Universitario	Se realiza Backup de la información
29	Técnico Profesional Universitario	Diagnosticar falla del sistema operativo o programa: Si sistema operativo continua paso 30 Es falla de programa continua paso 35
30	Técnico Profesional Universitario	Se realiza la instalación del sistema operativo
31	Técnico Profesional Universitario	Se verifica el licenciamiento del s.o
32	Técnico Profesional Universitario	Se procede a la instalación de los programas y drivers
33	Técnico Profesional Universitario	Se comunica y se ejecuta con el procedimiento de redes
34	Técnico Profesional Universitario	Se comunica con el procedimiento de Asignación de cuantas o roles de recursos tecnológicos 2.2.3 y continua con el paso 16
35	Técnico Profesional Universitario	Se procede a la desinstalación del programa

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 6 de 8
		Código: TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
36	Técnico Profesional Universitario	Se eliminan archivos temporales
37	Técnico Profesional Universitario	Verificar licenciamiento del programa
38	Técnico Profesional Universitario	Se procede a la instalación del programa
39	Técnico Profesional Universitario	Validar instalación del programa: Si se instaló el programa se continua con el <u>paso 16</u> Fallo instalación continua <u>paso 35</u>

3.2.3 ASIGNACIÓN DE CUENTAS O ROLES DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		Inicio del procedimiento
2	Técnico Profesional Universitario	Recibe los equipos relacionados con la orden de compra e inventariados y verifica las características de los mismos.
3	Técnico Profesional Universitario	Validar estado del equipo: El equipo No es nuevo continua con el <u>paso 4</u> El equipo es nuevo continua con el <u>paso 5</u>
4	Técnico Profesional Universitario	Se procede a la eliminación de la cuenta asignada y continua <u>paso 6</u>
5	Técnico Profesional Universitario	Prepara y configura los equipos de acuerdo a las necesidades del usuario
6	Técnico Profesional Universitario	Identificar tipo y necesidad del usuario

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 7 de 8
		Código: TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Técnico Profesional Universitario	Asignación de privilegios y roles: Usuario administrador continuar paso 8 Usuario estándar continuar paso 11
8	Técnico Profesional Universitario	Se procede a asignar usuario administrador
9	Unidades Académico-Administrativas	Se diligencia el acta de responsabilidad, continua paso 12
11	Técnico Profesional Universitario	Se procede o a asignar usuario estándar
12	Técnico Profesional Universitario	Se crea o se modifica cuenta de usuario
13	Técnico Profesional Universitario	Se procede a registrar el servicio prestado
14		Fin del procedimiento

4. BASE LEGAL

- Ley 842 del 2003 de la nación “por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1273 “De la protección de la información y de los datos”, 5 de enero del 2009

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 8 de 8
		Código: TI-P08
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 15-07-2022

5. REGISTROS

N ^o	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final

6. ANEXOS

Anexo 1.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN