



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Código: PR-RF-10

Versión: 06

Fecha actualización:
03/05/2024

1. OBJETIVO:

Mantener los equipos de cómputo de propiedad de la Administración Municipal en condiciones operativas y funcionales, aplicando técnicas de mantenimiento preventivo y/o correctivo, optimizando el rendimiento de los mismos a nivel de hardware y software, prolongando su ciclo de vida útil por más tiempo.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Director Administrativo de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC, velar por la correcta aplicación, cumplimiento y actualización de este Procedimiento.

3. ALCANCE:

El Procedimiento inicia con la elaboración del programa de mantenimiento o la identificación de la necesidad del mantenimiento y finaliza con la actualización de la hoja de vida de los equipos de cómputo y la aplicación de acciones de mejoramiento al Procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Equipo de cómputo: Conjunto de componentes físicos y lógicos (monitor, torre, periféricos, programas informáticos, etc.) que en su agrupación se conceptualizan como un computador.

Hardware: Se refiere a la parte física de la computadora, la parte tangible, la que se puede ver y tocar.

Mantenimiento Correctivo: Conjunto de acciones y técnicas que se llevan a cabo para reparar fallos o defectos encontrados en los equipos de cómputo y restablecer su funcionamiento normal.

Mantenimiento Preventivo: Conjunto de acciones y técnicas planificadas para revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios, los equipos de cómputo y evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.

Mesa de Servicios: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, que permite centralizar, gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral.

Software: Se refiere a los programas informáticos que utiliza o están instalados en una computadora, es decir, es la parte lógica que permite realizar tareas al hardware.



**PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Código: PR-RF-10

Versión: 06

Fecha actualización:
03/05/2024

Software de la Mesa de Servicios (GLPI): Programa o aplicación informática que permite la gestión y administración de recursos tecnológicos y humanos, para centralizar, darles manejo y solución a los requerimientos de soporte tecnológico.

Usuario: Servidor público o contratista que opera equipos de cómputo de propiedad de la Alcaldía de Itagüí.

5. CONTENIDO:

5.1. Mantenimiento Preventivo.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Elaborar el Programa Anual de Mantenimiento: El Director Administrativo de las TIC y/o el Profesional Universitario, elaboran el FO-RF-27 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo de propiedad de la Alcaldía de Itagüí, especificando el cronograma por semanas.	Profesional Universitario de las TIC	FO-RF-27 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo
2. Socializar el Programa Anual de Mantenimiento: El Director Administrativo de las TIC y/o el Profesional Universitario, socializan el Programa Anual de Mantenimiento con las unidades administrativas a través de circular.	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC	Circular
3. Coordinar logística para la ejecución del Programa Anual de Mantenimiento: El Director Administrativo de las TIC y/o el Técnico Operativo o Administrativo, coordinan los insumos, el lugar físico y toda la logística que se requiera para ejecutar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.	Director Administrativo de las TIC Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	No aplica
4. Enviar recordatorio de la ejecución del Programa Anual de Mantenimiento: El Director Administrativo de las TIC y/o el Profesional Universitario, envían oficio al Jefe de la unidad administrativa, recordándole el cronograma para la ejecución del Programa Anual de Mantenimiento, por lo menos con una semana de anticipación, para que disponga el personal necesario y los computadores requeridos.	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC	Oficio
5. Ejecutar el Programa Anual de Mantenimiento: El Técnico Operativo o Administrativo, ejecuta el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de acuerdo con lo planeado y registra los resultados.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)



**PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Código: PR-RF-10

Versión: 06

Fecha actualización:
03/05/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
6. Verificar el funcionamiento de los equipos de cómputo: El Técnico Operativo o Administrativo, realiza pruebas para verificar el correcto funcionamiento de los computadores en presencia de los usuarios, validando que los mismos estén dentro del dominio institucional, cuenten con la configuración adecuada de ahorro de energía y no tengan permisos locales de administrador.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
7. Actualizar las hojas de vida de los equipos de cómputo: El Técnico Operativo o Administrativo, actualiza las hojas de vida de los computadores para llevar el registro de los mantenimientos realizados.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
8. Realizar seguimiento al cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento: El Profesional Universitario, realiza seguimiento a la ejecución del Programa Anual de Mantenimiento, a través del indicador de gestión diseñado para tal fin.	Profesional Universitario de las TIC	FO-DE-15 Ficha de Indicadores
9. Evaluar el desempeño del Procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Director Administrativo de las TIC y/o el Profesional Universitario, realizan seguimiento y control a la ejecución o desempeño del Procedimiento e identifican y documentan oportunidades de mejoramiento y riesgos, de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento para la gestión de los riesgos, las oportunidades y las acciones preventivas", y en el "Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo".	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
10. Aplicar las acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El Director Administrativo de las TIC y/o el Profesional Universitario, aplican las acciones de mejoramiento establecidas, de acuerdo con lo descrito en el "Procedimiento para la gestión de los riesgos, las oportunidades y las acciones preventivas", y en el "Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo", verificando la eficacia de las mismas y dejando constancia de ello en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y/o en el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos".	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

5.2. Mantenimiento Correctivo.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Identificar la necesidad del mantenimiento correctivo: El Técnico Operativo o Administrativo, mediante la revisión de las hojas de vida de los equipos de cómputo, solicitudes de los usuarios y atención de incidentes, identifica la necesidad de realizar mantenimientos correctivos a los computadores, y determina si es procedente su realización.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
2. Coordinar logística para el mantenimiento correctivo: El Técnico Operativo o Administrativo, coordina los insumos, el lugar	Técnico Operativo o	No aplica



**PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Código: PR-RF-10

Versión: 06

**Fecha actualización:
03/05/2024**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
físico y toda la logística que se requiera para realizar el mantenimiento correctivo.	Administrativo de las TIC	
3. Informar fecha y hora programadas: El Técnico Operativo o Administrativo encargado de realizar el mantenimiento correctivo, comunica con anticipación al usuario para la disponibilidad del equipo de cómputo en la fecha y hora programadas.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
4. Realizar el mantenimiento correctivo: El Técnico Operativo o Administrativo, realiza el mantenimiento correctivo de acuerdo con la programación y registra los resultados.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
5. Verificar el funcionamiento de los equipos de cómputo: El Técnico Operativo o Administrativo, realiza pruebas para verificar el correcto funcionamiento de los computadores en presencia del usuario, validando que los mismos estén dentro del dominio institucional, cuenten con la configuración adecuada de ahorro de energía y no tengan permisos locales de administrador.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
6. Evaluar el servicio: El Servidor Público y/o Contratista, diligencian la encuesta de percepción a través del enlace dispuesto para tal fin.	Servidor Público Contratista	Encuesta de Percepción
7. Actualizar las hojas de vida de los equipos de cómputo: El Técnico Operativo o Administrativo, actualiza las hojas de vida de los computadores para llevar el registro de los mantenimientos realizados.	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)
8. Evaluar el desempeño del Procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Director Administrativo de las TIC y/o el Profesional Universitario, realizan seguimiento y control a la ejecución o desempeño del Procedimiento e identifican y documentan oportunidades de mejoramiento y riesgos, de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento para la gestión de los riesgos, las oportunidades y las acciones preventivas", y en el "Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo".	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
9. Aplicar las acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El Director Administrativo de las TIC y/o el Profesional Universitario, aplican las acciones de mejoramiento establecidas, de acuerdo con lo descrito en el "Procedimiento para la gestión de los riesgos, las oportunidades y las acciones preventivas", y en el "Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo", verificando la eficacia de las mismas y dejando constancia de ello en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y/o en el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos".	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Código: PR-RF-10

Versión: 06

Fecha actualización:
03/05/2024

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Decreto Municipal 1545 del 29 de diciembre de 2023. Estructura Orgánica y Funcional.
- PR-RF-09 Procedimiento de Mesa de Servicios.

7. CONTROL DE REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-RF-27	Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo	Director Administrativo de las TIC Profesional Universitario de las TIC	Oficina del Responsable Dirección Administrativa de las TIC	Carpeta Compartida SIGGED	Backups Claves de acceso	2 años	Eliminar
No aplica	Circular Oficio						
No aplica	Registro Software de la Mesa de Servicios (GLPI)	Técnico Operativo o Administrativo de las TIC	Software de la Mesa de Servicios (GLPI)	Software de la Mesa de Servicios (GLPI)	Backups Claves de acceso	No aplica	No aplica
No aplica	Encuesta de Percepción	Profesional Universitario de las TIC	Oficina del Responsable Dirección Administrativa de las TIC	Carpeta Compartida Fuentes de Mejoramiento	Backups Claves de acceso	2 años	Eliminar
FO-DE-15	Ficha de Indicadores	Profesional Universitario de las TIC	Oficina del Responsable Dirección Administrativa de las TIC	Carpeta Compartida Fuentes de Mejoramiento	Backups Claves de acceso	2 años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Enlace MIPG					
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	No Aplica para esta Versión.
02	30/08/2018	Se modifica: La redacción del Objetivo, la denominación del cargo del responsable, el alcance, términos y definiciones, la redacción de la actividad 3, 7, 9 y 10,



**PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Código: PR-RF-10

Versión: 06

**Fecha actualización:
03/05/2024**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Se modifica el control registros y anexos de acuerdo con los cambios realizados en las actividades. Acta No. 05 del 30 de agosto del 2018.
03	21/07/2021	Se modificó: El nombre del Procedimiento, el objetivo, el alcance, las definiciones de Equipo de Cómputo y Mantenimiento, la redacción e inclusión de actividades y los responsables de las mismas, el Control de Registros-Información Documentada, de acuerdo a los cambios realizados en el "Contenido" el nombre del documento de referencia PR-SI-01, y las siguientes actividades: Se eliminó: La definición de Software GLPI, el documento de referencia "Manual Software para Control de Inventarios", y las actividades: Elaborar Plan de Mantenimiento, Socializar el Plan de Mantenimiento, Revisar y ajustar el Plan de Mantenimiento, Realizar solicitud de Soporte Técnico, Generar Informe de Ejecución, Confirmar o reprogramar el mantenimiento. Acta No. 02 del 3 de febrero de 2021.
04	03/03/2022	Se modificó: El objetivo y codificación del Procedimiento, la redacción de la definición de "Software", la actividad 6, la redacción de los responsables y el control de registros de la información documentada. Se eliminó: La definición de "Mantenimiento". Se incluyó: Las definiciones de "Mantenimiento Correctivo", "Mantenimiento Predictivo", "Mantenimiento Preventivo" y "Software de la Mesa de Servicios (GLPI)". Se trasladó el Procedimiento del Proceso "Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica", al Proceso "Gestión del Recurso Físico y Logístico" dada su naturaleza. Cambios aprobados mediante Acta de Comité Primario N°03 del 07/02/2022, validado en Acta N°9 de Revisión por la Dirección del 03/03/2022, socializados en Comité Primario Acta No. 05 del 11 de marzo de 2022.
05	14/02/2023	Se modificó: El alcance del Procedimiento. Se eliminó: El documento de referencia "Decreto Municipal 352 del 02 de Marzo de 2020" Se incluyó: El "Subprocedimiento Mantenimiento Preventivo", los registros de la información documentada "FO-RF-27 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo" y "Circular", y el documento de referencia "Decreto Municipal No 520 del 11 de julio de 2022. Estructura Administrativa" Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N° 03 del 14 de febrero de 2023 de la Dirección Administrativa de las TIC.



**PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Código: PR-RF-10

Versión: 06

**Fecha actualización:
03/05/2024**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
06	03/05/2024	<p>Se modificó: La Redacción del objetivo y alcance. En el Numeral 5.1 “Mantenimiento preventivo”: la redacción de las actividades 6, 7, 9 y 10, igual en el Numeral 5.2 “Mantenimiento correctivo”: la redacción de las actividades 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9, así mismo se cambia la referencia a “Encuesta de Satisfacción” por “Encuesta de Percepción”, en todo el procedimiento.</p> <p>Se eliminó: La definición de “Mantenimiento Predictivo”, en el Numeral 5.1 “Mantenimiento preventivo”: la actividad “Evaluar el servicio” y en “Documentos de referencia” el “Decreto Municipal 520 del 11 de julio de 2022. Estructura Administrativa”.</p> <p>Se incluyó: En el Numeral 5.1 “Mantenimiento preventivo”: las actividades 4 y 9, el documento de referencia “Decreto Municipal 1545 del 29 de diciembre de 2023. Estructura Orgánica y Funcional” y el Anexo “FO-DE-15 Ficha de Indicadores”.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario No. 07 del 3 de mayo de 2024 de la Dirección Administrativa de las TIC.</p>

9. ANEXOS:

FO-DE-11 Matriz de Riesgos.

FO-DE-15 Ficha de Indicadores.

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento.

FO-RF-27 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo.