




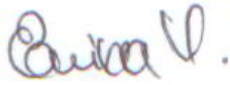

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA


PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO:
PGDT-013
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
29/10/2019
PÁGINA
1 DE 5

ÍNDICE

| | | |
|---------------|--------------------------------------|----------|
| 1. | OBJETIVO | 2 |
| 2. | ALCANCE | 2 |
| 3. | DEFINICIONES | 2 |
| 4. | CONTENIDO | 3 |
| 4.1 | POLÍTICAS DE OPERACIÓN | 3 |
| 4.2 | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 3 |
| 4.2.1. | Mantenimiento Preventivo | 3 |
| 4.2.2. | Mantenimiento Correctivo | 4 |
| 5 | DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 5 |
| 6 | REGISTROS | 5 |
| 7 | CONTROL DE CAMBIOS | 5 |
| 8 | ANEXOS | 5 |

| | | |
|---|---|--|
| Proyectado por | Daniel Hernández Álvarez | Firma:  |
| Cargo | Gestor de Calidad Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico | |
| Revisado y Aprobado para uso por | Erika Vanesa Restrepo Urzola | Firma:  |
| Cargo | Líder Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico | |
| Revisado y Aprobado para publicación por | Tatiana Martínez Simanca | Firma:  |
| Cargo | Coordinador del SIGEC | |

| | | |
|--|---|--|
|  | UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA | CÓDIGO: PGDT-013 VERSIÓN: 03 EMISIÓN: 29/10/2019 PÁGINA 2 DE 5 |
| | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE | |

1. OBJETIVO

Garantizar el adecuado funcionamiento de las tecnologías de información y comunicación (software y hardware) en las diferentes dependencias de la Institución, mediante la realización del mantenimiento de hardware y software con asistencia técnica preventiva y correctiva.

2. ALCANCE

El siguiente procedimiento aplica a las tecnologías de información y comunicación (software y hardware) de la Institución.

3. DEFINICIONES

Hardware: El hardware se refiere a todos los componentes físicos (que se pueden tocar).


Revisión Física: Esta revisión consta de un análisis del funcionamiento del hardware, por ejemplo: Computadores, equipos activos de red, medios de transmisión, servidores y periféricos.

Revisión lógica: Esta revisión consta de un análisis del funcionamiento del Software: sistema operativo, software utilitario y software especializado.

Software: equipamiento lógico o soporte lógico a todos los componentes intangibles de un equipo de cómputo, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica,

Mantenimiento Preventivo: Limpieza física del hardware, incluye remoción de polvo, revisión visual de conexiones eléctricas y de red donde están conectados los equipos. Revisión y actualización del software instalado en el equipo, en el que se optimiza el sistema operativo, utilitarios, limpieza de virus, registro de software licenciado, temporales, historiales, reparación de errores de disco duro, desfragmentación de disco duro, eliminación de programas sin licencia y no autorizados, optimización del inicio y configuración del sistema para mejorar el rendimiento, actualización de los programas que así lo requieran y para los cuales se cuente con licencia de actualización, incluyendo el software de antivirus y ofimático.

Mantenimiento Correctivo: Aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

| | | |
|--|--|--|
|  | UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA | CÓDIGO: PGDT-013 VERSIÓN: 03 EMISIÓN: 29/10/2019 PÁGINA 3 DE 5 |
| | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE | |

4. CONTENIDO

4.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ El mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, solo se realiza sobre el software y máquinas propiedad de La Universidad y su mantenimiento e instalación solo puede ser ejecutada por personal autorizado por el Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico.
- ✓ Las instalaciones de software a equipos de cómputo de La Universidad, solo se hará si el software a utilizar está debidamente legalizado su uso en La Universidad de Córdoba.
- ✓ Las solicitudes de mantenimiento serán atendidas según la siguiente definición de niveles de servicio:

Alto: Identificado como falla de algún componente que inhabilita el correcto funcionamiento y paraliza las operaciones de dependencias que ejecutan procesos críticos para la Institución. El tiempo de atención es inmediato a la solicitud.

Medio: Existe una falla operativa o técnica de algún componente que presente una intermitencia y no paralizan las operaciones de las dependencias que ejecutan procesos críticos para la Institución. El tiempo de atención es de máximo 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud.

Bajo: Falla operativa o técnica de algún componente que no paraliza las operaciones de ninguna dependencia de la Institución. El tiempo de atención es de máximo 3 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.2.1. Mantenimiento Preventivo

| Pasos | Responsable | Descripción |
|-------|---|---|
| 1. | Profesional Universitario Área de Mantenimiento y/o Redes | Elabora el cronograma de mantenimiento preventivo anual de hardware y software |
| 2. | Profesional Universitario Área de Mantenimiento y/o Redes | Ingresa a la Mesa de ayuda, genera el servicio por área y envía comunicación a los responsables de los equipos la fecha para realizar los mantenimientos, y ajustar el cronograma en caso de ser necesario |
| 3. | Profesional Universitario Área de Mantenimiento y/o Redes | Designa el recurso humano para atender el servicio |
| 4. | Técnicos Área de Mantenimiento y/o Redes | Se desplaza al sitio y realiza rutina de mantenimiento preventivo a los equipos, si estos presentan fallas físicas o de software pasa a mantenimiento correctivo de acuerdo al procedimiento y escalar en la mesa de ayuda al servicio correspondiente, si no, se realiza mantenimiento preventivo. |



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO:
PGDT-013
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
29/10/2019
PÁGINA
4 DE 5

| Pasos | Responsable | Descripción |
|------------------------------|---|--|
| 5. | Técnicos Área de Mantenimiento y/o Redes | Diligencia formato FGDT – 006, ingresa a la mesa de ayuda y reporta la ejecución del servicio. |
| 6. | Técnicos Área de Mantenimiento y/o Redes | Entrega al usuario equipo y/o aplicativo instalado, y firma servicio por parte del usuario. |
| 7. | Profesional Universitario Área de Mantenimiento y/o Redes | Revisa y firma el formato FGDT-006 y cierra el servicio en la mesa de ayuda. |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

4.2.2. Mantenimiento Correctivo

| Pasos | Responsable | Descripción |
|------------------------------|---|---|
| 1. | Usuario | Solicita a través de mesa de ayuda, o la herramienta dispuesta para tal fin el servicio de mantenimiento correctivo de Hardware o Software. |
| 2. | Profesional Universitario Área de Mantenimiento | Revisa las solicitudes de servicio y establece las prioridades del mantenimiento correctivo como son: Proceso o Dependencia solicitante, impacto de la necesidad de mantenimiento, orden de llegada de la solicitud del servicio y asigna a los técnicos. |
| 3. | Técnico Área de Mantenimiento | Se desplaza al sitio, establece el diagnóstico del equipo e identificando la falla a corregir de hardware o software y pasa al paso 4. Si los equipos presentan falla no reparables se le indica al usuario para que siga el PROCEDIMIENTO DE BAJA DE BIENES PARA ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO PGFI-031, se diligencia el formato FGDT-006, y se cierra el caso. |
| 4. | Técnico Área de Mantenimiento | Si se cuenta con los recursos necesarios, se ejecuta el mantenimiento correctivo, si se requiere de otro servicio que no se encuentre dentro del alcance se escala al servicio correspondiente. Si no se cuenta con los recursos, se cierra el servicio y se informa al Solicitante para que realice la gestión de adquisición del elemento o del servicio. |
| 5. | Técnico Área de Mantenimiento | Entrega al usuario equipo y/o aplicativo instalado, diligencia formato FGDT – 006, ingresa a la mesa de ayuda y reporta la ejecución del servicio y se cierra |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO:
PGDT-013
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
29/10/2019
PÁGINA
5 DE 5

5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Referencia | Fecha de Emisión | Breve Descripción | Ente que lo expide |
|------------|------------------|-------------------|--------------------|
| No Aplica | | | |

6 REGISTROS

| N° | Código | Nombre | Responsable | Lugar de Archivo | Medio de Archivo | Tiempo de Archivo | Disposición |
|----|----------|--|---------------------------|--------------------|------------------|-------------------|-------------|
| 1 | FGDT-006 | Solicitud de Soporte y mantenimiento de Servicios Tecnológicos | Profesional Universitario | Archivo de Gestión | Físico | 1 año | Eliminación |

7 CONTROL DE CAMBIOS

| Versión N° | Descripción del Cambio | Fecha |
|------------|---|------------|
| 01 | Se quita el diagrama de flujo se ajusta el objetivo, se incluye política de operación, se divide la descripción de los procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo y se incluye la mesa de ayuda y se actualizan los formatos que utiliza el procedimiento. | 28-03-2011 |
| 02 | Ajuste a: <ul style="list-style-type: none">• A las definiciones• Se elimina el punto 4.1 Generalidades• Se ajusta el tiempo de niveles de servicio de horas a días.• Ajuste al mantenimiento preventivo, indicando los responsables y optimizando los pasos, se eliminan 2 pasos. | 28/02/2017 |

8 ANEXOS

No Aplica