

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-005
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2015



PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-005
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2015

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	CONTENIDO.....	4
5.	CONTROL DE REGISTROS:.....	7
6.	CONTROL DE CAMBIOS.....	7

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-005
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2015

1. OBJETIVO

Brindar el servicio de Soporte y reparación de los equipos de cómputo y dispositivos electrónicos que presenten daños, de la Gobernación del Putumayo.

2. ALCANCE

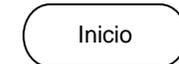
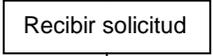
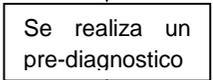
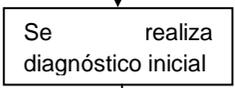
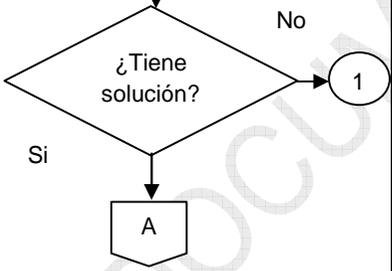
El procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware aplica para todos los trabajos de mantenimientos correctivos que se realicen a los equipos y dispositivos electrónicos de la Gobernación del Putumayo.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Mantenimiento Correctivo:** Mantenimiento que se realiza tras detectarse la falla de un equipo.
- ✓ **Soporte:** Es el servicio o ayuda que presta la oficina de sistemas de la Gobernación a sus usuarios para resolver un problema en el área de sistemas.
- ✓ **Hardware:** Los dispositivos o elementos físicos que comprenden un sistema de computación.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-005
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2015

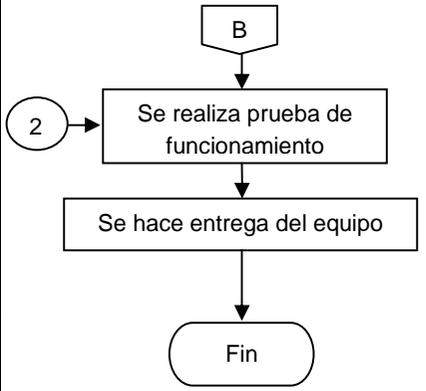
4. CONTENIDO

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0		Inicio		
1		Recibir solicitud de mantenimiento o soporte de los procesos y anotar la descripción del problema en el Formato reporte de servicios diarios FT-GTI-001	Profesional universitario área de sistemas	Oficio solicitud o correo electrónico. Formato reporte de servicios diarios FT-GTI-001
2		Realiza un pre-diagnóstico, si se tiene información suficiente, y designa o informa al funcionario correspondiente.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
3		Realiza diagnóstico inicial por medio de preguntas al funcionario del equipo que está presentando el daño o la falla y revisa el equipo para determinar la complejidad del daño. Por medio del diagnóstico se identifica si hay que reparar o cambiar alguna pieza en el equipo o no.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
4		¿Tiene solución inmediata?		

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-005
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2015

5	A	Si la falla o el daño tienen solución inmediata se corrige enseguida y pasa a la actividad No.11.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
6	Se realiza la corrección → 2	Si no tiene solución inmediata se traslada el equipo a la oficina de sistemas para realizar la reparación pertinente.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
7	1 → Se traslada el equipo	Realiza un diagnóstico exacto del daño o falla y verifica si el equipo está en garantía de ser así se tramita la garantía. Si el equipo no tiene garantía y se puede arreglar con los recursos disponibles en el taller pasa a la actividad No 11. Si el equipo no se puede arreglar con los recursos del taller y no está en garantía pasa a la actividad No. 8	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
8	Se realiza un diagnóstico exacto	Se realiza la solicitud de pieza o repuesto a almacén departamental mediante el formato solicitud de bienes FT-GRF-001	Profesional universitario área de sistemas	formato solicitud de bienes FT-GRF-001
9	Se realiza solicitud de pieza	Recibe la pieza o repuesto para corregir el daño o la falla del equipo.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
10	Se recibe la pieza o repuesto	Instala pieza o repuesto correspondiente y arma el equipo	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
	Se instala la pieza o repuesto			
	B			

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-005
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2015

11	 <pre> graph TD B([B]) --> A[Se realiza prueba de funcionamiento] A --> B[Se hace entrega del equipo] B --> C([Fin]) </pre>	Realiza prueba de funcionamiento del equipo para hacer entrega en óptimo funcionamiento del mismo.	Profesional universitario área de sistemas	No aplica
12		Se hace entrega del equipo al funcionario y se le pide firme el formato de asistencia técnica FT-GTI-003 donde se especifica los detalles del trabajo realizado al equipo.	Profesional universitario área de sistemas	Formato de asistencia técnica FT-GTI-003
13		Fin		

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-GTI-005
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/03/2015

5. CONTROL DE REGISTROS:

Nombre	Código	Tipo	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Responsable
Formato de solicitud de bienes	FT-GRF-001	físico	Almacén departamental	Informe de ingresos y egresos	carpeta	Técnico o auxiliar administrativo
Formato de asistencia técnica	FT-GTI-003	Físico	Oficina de sistemas	Carpeta de asistencia técnica	carpeta	Profesional universitario área de sistemas

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Creación del documento	25 de Marzo de 2015