

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Cód. Doc.	PR-ST-001
		Versión	10
		Fecha	06/05/2025
		Página	1 de 4

1. OBJETIVO

Asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura tecnológica e informática de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, con el fin de prolongar su vida útil, minimizar posibles fallas y asegurar la continuidad de los procesos académicos y administrativos. Este mantenimiento garantizará la operatividad de los equipos y sistemas tecnológicos, favoreciendo la mejora continua de la infraestructura tecnológica en la institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance a toda la plataforma tecnológica e informática de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, comenzando con la definición de las condiciones iniciales del mantenimiento y abarcando la identificación y diagnóstico de la infraestructura tecnológica.

3. RESPONSABLE

Director de Soporte y Desarrollo Tecnológico.

4. DEFINICIONES

Mantenimiento preventivo: Consiste en la realización de labores de mantenimiento programadas periódicamente con el fin de evitar futuras anomalías e imprevistos. Se trata, en resumen, de arreglar los dispositivos antes de que fallen.

Mantenimiento correctivo: También conocido como mantenimiento reactivo o mantenimiento por avería, se refiere a las reparaciones realizadas en equipos y maquinaria después de que ya hayan fallado o presentado mal funcionamiento. Es un enfoque reactivo, donde el trabajo de mantenimiento se realiza en respuesta a la falla del equipo.

Programa de mantenimiento: Conjunto de uno o más mantenimientos planificados para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

El Procedimiento se realiza a los equipos que se encuentran en las diferentes dependencias de la Institución, como una herramienta para garantizar el óptimo funcionamiento de estos, garantizando la disponibilidad de todos los computadores de la Institución.

En caso de solicitud de mantenimiento de impresoras se solicitará con un proveedor externo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Cód. Doc.	PR-ST-001
		Versión	10
		Fecha	06/05/2025
		Página	2 de 4

5.2 PROCEDIMIENTO

5.2.1 Mantenimiento preventivo

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaborar cronograma de mantenimiento preventivo	Semestralmente el Coordinador de Soporte Técnico organiza el cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo colocando fecha de ejecución de la actividad.	Coordinador de Soporte Técnico	FT-ST-003 Cronograma Mantenimiento equipos informáticos, redes y capacitaciones
2	Divulgar fecha de ejecución de los mantenimientos preventivos	Enviar por correo a los usuarios la programación de la ejecución de los mantenimientos.	Coordinador de Soporte Técnico	FT-ST-003 Cronograma Mantenimiento equipos informáticos, redes y capacitaciones Correo electrónico
3	Ejecutar mantenimientos preventivos	Se ejecuta el cronograma de mantenimientos preventivos de acuerdo a lo planificado.	Soporte Técnico	FT-ST-003 Cronograma Mantenimiento equipos informáticos, redes y capacitaciones
4	Registrar número de ticket	Registrar mantenimiento preventivo relacionando el numero de ticket en el formato.	Soporte Técnico	Formato FT-ST-003 Cronograma Mantenimiento equipos informáticos, redes y capacitaciones
5	Recibir a satisfacción	Una vez ejecutado el mantenimiento se procede a solicitar la firma de recibo a satisfacción por parte del usuario.	Soporte Técnico	FT-TH-002 Registro de asistencia

5.2.2 Mantenimiento correctivo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Cód. Doc.	PR-ST-001
		Versión	10
		Fecha	06/05/2025
		Página	3 de 4

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Creación del ticket	Usuario reporta la falla por medio de un ticket en la mesa de ayuda detallando el requerimiento en el asunto.	Usuario	Mesa de Ayuda Software administrativo (Numero de Ticket)
2	Ejecución de mantenimiento correctivo	<p>Soporte técnico recibe el ticket y se dirige a la dependencia donde se hace el requerimiento para intervenir la falla.</p> <p>En caso de que se requiera servicio por garantía, compra de pieza u otras necesidades se solicitará al área correspondiente.</p>	Soporte Técnico	Mesa de Ayuda Software administrativo (Numero de Ticket)
3	Cierre del Ticket	Una vez subsanada la falla reportada se procede a cerrar el ticket en la mesa de ayuda.	Soporte Técnico	<p>Mesa de Ayuda Software administrativo (Numero de Ticket)</p> <p>O</p> <p>Correo electrónico</p>

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

N/A

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACIÓN
0	15-09-2009	Elaboración del documento	Representante de la dirección
1	07-05-2012	Modificación actividad 8-10	Representante de la dirección
2	24-07-2013	Modificación actividad 9	Representante de la dirección
3	24-04-2014	Modificación actividad 5	Representante de la dirección
4	20-05-2015	Modificación actividad 3 y 6	Representante de la dirección

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Cód. Doc.	PR-ST-001
		Versión	10
		Fecha	06/05/2025
		Página	4 de 4

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACIÓN
5	01-02-2017	Se eliminaron las actividades 9 y 10	Representante de la dirección
6	19-01-2018	Cambio de codificación debido a que el nombre del proceso fue modificado.	Representante por la dirección
7	17-04-2018	Modificación del nombre del procedimiento, se agrega la actividad #1, se elimina el formato de mantenimiento debido a que esto se realizara por medio de la mesa de ayuda en la página web. Se agrega actividad #6 y #7	Profesional SIG
8	18/05/2018	Modificación sección 7 control de registros	Profesional SIG
9	10/06/2022	Modificación del procedimiento.	Director de planeación
10	06/05/2025	Actualización del procedimiento. Eliminación del flujograma. Adición del procedimiento de mantenimiento correctivo. Actualización del cargo a director de soporte y desarrollo tecnológico. Eliminación del Software OCS Inventory en registro.	Director de planeación

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación