 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Expansión de la Educación</small>	PROCEDIMIENTO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO UPN.	
Código: PRO020GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 04-04-2017	Página 1 de 4	

OBJETIVO

Realizar al mantenimiento preventivo de los equipo de cómputo con el fin de determinar las condiciones de operación de los mismos y disminuir los posibles daños originados por falta de limpieza y atención de fallos

NORMATIVIDAD

Resolución No 0696 de 16 de junio de 2005, "Por la cual se adopta el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la Administración de los Recursos Computacionales, Informáticos, Multimediales y de Comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional".

Resolución No 0582 de 03 de Junio de 2011. "Por la cual se derogan las Resoluciones 966 del 2000, 1303 de 2003, 414 de 2004, 489 de 2004 y 599 de 2006 y se crea el Comité de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)".

RESPONSABLE

Subdirección de Gestión de Sistemas de Información

APLICACIONES

GLPI (Herramienta de Gestión).

DEFINICIONES


GLPI: es un software de libre distribución bajo licencia GPL (Licencia Pública General), que facilita la administración de recursos informáticos. GLPI es una aplicación basada en Web escrita en PHP, que permite registrar y administrar los inventarios del hardware y el software de la Universidad, optimizando el trabajo de los técnicos gracias a la información registrada y almacenada en la herramienta; GLPI incluye también software de mesa de ayuda para el registro y atención de solicitudes de servicio de soporte técnico, con posibilidades de notificación por correo electrónico a usuarios y al mismo personal de soporte, al inicio, avances o cierre de una solicitud.



Usuario: Persona que es responsable del uso de un sistema informativo.

Hardware: Conjunto de elementos eléctricos, electromecánicos o electrónicos que conforman la parte física y material de un computador.

Software: conjunto de programas que permiten al computador realizar distintas tareas y que se puede agrupar en las siguientes categorías:

- ✚ Sistemas Operativos
- ✚ Lenguajes de Programación


 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Universidad de Pedagogía</small>	PROCEDIMIENTO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO UPN.	
Código: PRO020GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 04-04-2017	Página 2 de 4	

-  Software de uso general
-  Software de aplicación


Mantenimiento Preventivo: Actividad periódica que se realiza con el fin de garantizar el buen funcionamiento del hardware de la computadora previniendo la ocurrencia de fallos.

Mantenimiento Correctivo: Actividad que se realiza con el fin de reparar el fallo presentado a uno o varios de los componentes de la computadora.

DESCRIPCIÓN

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Dependencia de la Secretaría de Educación Pública</small>	PROCEDIMIENTO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO UPN.	
Código: PRO020GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 04-04-2017	Página 3 de 4	

Mantenimiento preventivo de equipos de computo				
Subdirección de sistemas de información	Tarea	Registro	Tiempo Estandar	Observaciones
Dependencia programada de mantenimiento	<p>Inicio</p> <p>1. Elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo anual</p> <p>2. El Jefe de la SSI aprueba el cronograma de mantenimiento preventivo</p> <p>3. Realizar la difusión del cronograma a las áreas comprometidas con el proceso</p>	<p>FOR006GSI-Cronograma de mantenimiento preventivo</p> <p>Notas comunicantes y correo electrónico directo a los Jefes de dependencia</p>	<p>1 día hábil</p> <p>3 días hábiles</p>	<p>Remitirse al Cronograma de mantenimientos preventivos del año vigente</p>
Subdirección de sistemas de información	<p>4. Recibir el cronograma y atender la solicitud para el día señalado del mantenimiento.</p> <p>5. Aplicar el cronograma de mantenimiento y que los pasos establecidos para la realización del mantenimiento en el FOR007GSI-Reporte de mantenimiento preventivo de equipo de computo</p> <p>6. Realizar el control de calidad sobre el mantenimiento realizado.</p> <p>¿El equipo de computo funciona bien?</p> <p>NO</p> <p>7. Reparar el daño detectado</p> <p>¿El equipo se reparo?</p> <p>NO</p> <p>8. Se incluye las observaciones en el formato y se remite para evaluación del daño</p> <p>9. Reportar daño a Mesa de ayuda.</p> <p>10. Diligenciar el formato de reporte de mantenimiento</p> <p>11. Registrar el mantenimiento preventivo realizado en la herramienta de gestión y adjuntar evidencias</p> <p>¿El equipo de computo tiene hoja de vida?</p> <p>NO</p> <p>12. Diligenciar el formato de hoja de vida del equipo de computo</p> <p>Fin</p>	<p>Genera caso en la herramienta de gestión GLPI FOR007GSI</p> <p>Documentar caso en GLPI</p> <p>FOR007GSI Reporte de mantenimiento preventivo equipo de computo</p> <p>FOR008GSI Hoja de Vida</p>	<p>Se estima 45 minutos por cada equipo de computo que se encuentre en la dependencia</p>	<p>Se registra en la herramienta de gestión GLPI el caso como "mantenimiento preventivo"</p> <p>Documenta y adjunta evidencias (FOR007GSI) al caso generado en GLPI</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Universidad de Pedagogía</small>	PROCEDIMIENTO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO UPN.	
Código: PRO020GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 04-04-2017	Página 4 de 4	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
04-04-2017	01	Creación del documento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de trabajo Gestión de Sistemas de Información	Cesar Mauricio Beltran Lopez Subdirector de Gestión de Sistemas de Información	Adolfo León Atehortua Rector