

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h1>	Código: PRGT-04
		Versión: 1.0
		Fecha de aprobación: 23/02/2018

<p>1. PROCEDIMIENTO Mantenimiento correctivo de hardware</p> <p>2. PROCESO Gestión TIC.</p> <p>3. OBJETIVO Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de las diferentes áreas que lo soliciten oficialmente, para el buen desarrollo de las actividades encomendadas.</p> <p>4. RESPONSABLE Ingeniero de Sistemas responsable del proceso Gestión TIC.</p> <p>5. MARCO LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad, • Norma Fundamental. <p>6. FORMATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • FOTI-08 Formato de solicitud de servicio de mantenimiento de hardware • FOTI-09 Formato Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de hardware • FOTI-10 Formato actividad de mantenimiento correctivo de hardware • FOTI-11 Formato solicitud de elemento para mantenimiento correctivo de hardware • FOTI-12 Formato de Concepto de baja de hardware <p>7. DEFINICIONES</p> <p>ALMACÉN: Lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro de la Contraloría General del Departamento del Magdalena.</p> <p>HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.</p> <p>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.</p>
--

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Responsable del proceso Gestión TIC

 <p><i>Contraloría General del Departamento del Magdalena</i> CONTRÓL FISCAL SÍERVO Y TRANSPARENTE DE LA MANO CON LA GENTE</p>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h2>	Código: PRGT-04
		Versión: 1.0
		Fecha de aprobación: 23/02/2018

8. CONTENIDO				
No	Actividad	Responsable	Registro	
1	Reportar las solicitudes de mantenimiento correctivo de hardware o los reportes de averías.	Todos los procesos	FOTI-08 Solicitud de servicio de mantenimiento de hardware	
2	Realizar la clasificación de las solicitudes determinando el área de atención de acuerdo al mantenimiento a realizar, tiempo de respuesta y prioridad de atención.	Ingeniero de Sistemas Responsable del proceso Gestión "TIC".	FOTI-09 Formato de Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de hardware	
3	Valorar las solicitudes y reportes de averías, para viabilizarlas si pueden ser atendidas de acuerdo a sus competencias y disponibilidad de recursos.		Inventario de Almacén	
4	Verificar la existencia de piezas o repuestos en almacén para reemplazar y o corregir las fallas del hardware		FOTI-11 Solicitud de elemento para mantenimiento correctivo de hardware	
5	Solicitar la pieza, elemento o repuesto requerido, si hay existencias en el almacén.		Ingeniero de Sistemas y funcionario responsable	FOTI-10 Formato actividad de mantenimiento correctivo de software
	Si existen piezas, elementos o los repuestos requeridos para reemplazar, ajustar y atender la solicitud, aplica el mantenimiento correctivo del hardware.			
	Si no existen los elementos con los cuales reemplazar, ajustar y resolver la solicitud, solicita al proceso de adquisición de bienes y servicios que gestione su adquisición.			

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Responsable del proceso Gestión TIC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PRGT-04
		Versión: 1.0
		Fecha de aprobación: 23/02/2018

		administración del software	
7	Actualizar la hoja de vida de los equipos tecnológicos agregando la información sobre los mantenimientos realizados.	Ingeniero de Sistemas	Hoja de servicio y Hoja de Vida de los equipos
8	Reportar todo hardware obsoleto expresando las condiciones y su fenecimiento de vida útil, para que se active el proceso de baja.		FOTI-12 Formato de Concepto de baja de hardware

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Contratación, Gestión Administrativa, Gestión TIC.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Descripción de cambios realizados
1.0	23/02/2018	Creación del documento

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Responsable del proceso Gestión TIC