

Objetivo

Establecer las actividades que deben desarrollar los ingenieros, técnicos y/o profesionales en general, para llevar a cabo el mantenimiento preventivo o correctivo, soporte o asistencia técnica, en forma adecuada, garantizando la calidad, integridad y seguridad de los equipos de cómputo y/o periféricos intervenidos, tanto en el Software como en el Hardware.

Alcance

El presente documento aplica a los profesionales vinculados en Gestión de Operaciones, que de una u otra manera intervienen en la prestación del servicio de mantenimiento, soporte o asistencia técnica de equipos de cómputo y/o periféricos; aplicado a todos los clientes tanto internos como externos.

Definiciones

Hardware: hace referencia a la parte física de los equipos informáticos.

Software: hace referencia a los programas, aplicaciones e información que contienen los equipos informáticos.

Inspección: verificación visual del estado de un equipo o componente, desarrollada para determinar las causas que originaron la falla.

Diagnóstico: actividad desarrollada a fin de verificar el estado de un equipo o componente determinando que tipo de mantenimiento requiere.

Mantenimiento preventivo: se refiere a actividades programables, que se realizan en forma periódica a fin de prevenir fallas o daños ocasionados por condiciones de uso o del medio en las cuales se encuentran expuestos los equipos.

Mantenimiento correctivo: actividades desarrolladas a fin de erradicar fallas presentadas a nivel de hardware y software en los equipos de cómputo.

Soporte o asistencia técnica: prestar apoyo a los usuarios de equipos de cómputo, tanto en software como en hardware, brindar apoyo en backup's, asistencia a usuarios en programas especiales, inventarios, asesorías y demás labores afines.

Software e información de usuario: hace referencia a la información propia del usuario, como archivos, carpetas y documentos producto de su trabajo diario.

Backup: copia de seguridad que se realiza a todo el software e información de usuario en un medio externo, con el fin de preservarla.

Inventario: recopilación y registro de información del hardware y software de los equipos informáticos, como: marca, modelo, serial, capacidad, etc.

Software de gestión: programa de computador creado para registrar gran cantidad de información y que permite en el caso de mesas de ayuda, controlar los servicios solicitados por los usuarios, hacer seguimiento, documentar las actividades desarrolladas en cada uno de ellos.

METODOLOGÍA**1. PRESENTACIÓN ANTE EL CLIENTE**

- 1.1. Acudir al sitio de trabajo a la hora acordada, con vestuario semi formal, y donde se contemple el asignado por la empresa, (chaleco).
- 1.2. Identificarse con el personal a cargo como ingeniero o técnico de la Organización, dejando claro el motivo de la visita según la falla reportada. Igualmente mostrar las respectivas identificaciones que lo avalan como funcionario de la Compañía.
- 1.3. Realizar contacto directo con el usuario final, con el fin de adquirir toda la información necesaria tanto en funcionalidad como el tipo de fallos que puede estar presentando la máquina.
- 1.4. Es muy importante interactuar e intentar ser agradable con el usuario, ya que esto facilita en gran parte el desarrollo y la aceptación del trabajo como un buen servicio.
- 1.5. Escuchar atentamente la información proporcionada por el usuario respecto al problema presentado, al igual que realizar una inspección visual del equipo a intervenir.
- 1.6. Documentar en el software de gestión la información relevante suministrada por el usuario.

2. DIAGNÓSTICO

- 2.1. Realizar el diagnóstico del equipo, ejecutando los respectivos test y pruebas de cada máquina, acudiendo a los utilitarios y software suministrados por Selcomp Ingeniería o en su defecto por el cliente, en caso de ser requerido. Para las impresoras realizar las respectivas pruebas de impresión a nivel local y en línea.

- 2.2. Dar a conocer el diagnóstico inicial y estado del equipo al usuario informando los riesgos presentados, antes de iniciar la labor de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte o asistencia técnica, según sea el caso.
- 2.3. Se debe tener en cuenta y registrar en el software de gestión, cualquier anomalía que se evidencie como: faltante de partes, deterioro en piezas, líquidos u objetos extraños dentro de los equipos que hayan alterado o presenten en riesgos para la funcionalidad de los equipos.
- 2.4. Informar al jefe directo cuando se presenten dudas del tratamiento que se debe aplicar en situaciones particulares.

3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Plan de trabajo para la ejecución del Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo y demás periféricos para cada proyecto.

4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO / SOPORTE O ASISTENCIA TÉCNICA

- 4.1. Realizar la presentación ante el cliente (numeral 1 del presente documento) y el diagnóstico y valoración de la máquina teniendo en cuenta el numeral 2 del presente documento.
- 4.2. En caso que el mantenimiento, soporte o asistencia técnica implique contacto o manipulación de información de usuario y software en general, se registrará en el software de gestión, informando en su momento al cliente de lo hallado en los medios de almacenamiento para su aval. Lo anterior garantizará la completa preservación e integridad de la información garantizando con esto la satisfacción de nuestros clientes posteriormente.
- 4.3. Al realizar backup's de información se utilizarán las herramientas dispuestas por la Organización, o por el cliente para tal fin. (Discos duros de Stock, Memorias USB, Cintas de Almacenamiento, Servidores en red Interna...etc.). Lo anterior igualmente garantizará la completa preservación e integridad de la información manipulada.
- 4.4. Se debe poseer la herramienta necesaria y apropiada para cada tipo de reparación, por lo tanto es importante definir si el problema es causado por el hardware o el software del equipo. Para esto es necesario mantener el software de soporte actualizado y funcional, al igual que las herramientas para la intervención del hardware.
- 4.5. Efectuar ordenadamente las labores de mantenimiento correctivo, soporte o asistencia técnica según el diagnóstico realizado.
- 4.6. Utilizar el procedimiento de aislamiento de fallas, el cual consiste en descartar módulos o secciones, ya sea a través de software de diagnóstico o simples pruebas de descarte. Adicionalmente y si la situación lo permite realizar intercambio de partes, siempre y cuando no se ponga en riesgo la funcionalidad de las mismas.
- 4.7. En caso que la falla sea originada por software, recurrir a las herramientas que se tengan a disposición como antivirus, software de reparación de registro, o aquellas destinadas para tal fin.
- 4.8. En caso de requerirse, efectuar la reinstalación de programas y aplicativos que se consideren comprometidos con la falla presentada.
- 4.9. En caso que los procedimientos, trabajos y herramientas utilizadas no generen una solución, y se tenga que recurrir al reemplazo o reinstalación del sistema operativo, (formateo), se deberá informar al usuario para que en conjunto se tomen las medidas pertinentes. Estas medidas hacen referencia al manejo y la responsabilidad del backup de información (Ver Numeral 4.2 y 4.3) y la disponibilidad de drivers, programas y aplicativos especiales en caso de necesitar posteriormente.
- 4.10. En caso que la falla sea originada por hardware y se tenga plenamente descartada la falla por software, se debe proceder a la identificación de la(s) parte(s) con problemas para su posterior reparación o reemplazo.
- 4.11. Si se requiere reemplazar alguna(s) parte(s), informar al usuario o persona responsable de la situación, para que en conjunto se determine el paso a seguir.
- 4.12. Si se requiere desplazar el equipo a laboratorio interno o externo por la complejidad de la falla, se coordinará con el usuario o persona responsable en sitio la logística del retiro, la responsabilidad del traslado, y el tiempo estimado para su devolución, teniendo en cuenta si se tiene un compromiso contractual adquirido. Allí en laboratorio se deberá aplicar todo lo relacionado en el capítulo de PROPIEDAD DEL CLIENTE.
- 4.13. Si el cliente requiere una cotización previa por el trabajo a realizar, se deberá relacionar y adjuntar toda la información necesaria que permita a Gestión de aprovisionamiento generar una respuesta en el menor tiempo posible al cliente.
- 4.14. Después de realizar el mantenimiento, soporte o asistencia técnica y tener certeza de la eficacia del trabajo realizado, hacer la respectiva entrega al usuario o persona responsable efectuando todas las pruebas necesarias que garanticen su correcto funcionamiento y confrontar dicha información con la que inicialmente se registró, garantizando la preservación e integridad tanto del software como del hardware del equipo intervenido a satisfacción del cliente.
- 4.15. Diligenciar siempre la solución del servicio en la herramienta de gestión, realizando el cambio de estado de acuerdo a la configuración de la herramienta en cada cliente.

5. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Para todos los equipos que se encuentren bajo la responsabilidad de Selcomp, se deberá garantizar su integridad y confidencialidad tanto en Software como en Hardware.

- 5.1. Preservación del Software (Confidencialidad)

En caso que el mantenimiento, soporte o asistencia técnica implique contacto o manipulación de información de usuario y software en general, se registrará previamente, informando en su momento al cliente de lo hallado en los medios de almacenamiento para su aval y en lo posible aprobación escrita. Este registro se realizará en la herramienta de gestión. Lo anterior garantizará la completa confidencialidad, preservación e integridad de la información.

Al realizar backup's de información se utilizarán las herramientas dispuestas por la Organización, o por el cliente para tal fin. (Discos duros de Stock, Memorias USB, Cintas de Almacenamiento, Servidores en red Interna...etc.). Lo anterior igualmente garantizará la completa preservación e integridad de la información manipulada.

5.2. Preservación del Hardware (Confidencialidad)

Cada vez que se desplace un equipo a laboratorio del Grupo Selcomp o externo, se efectuará marcación sobre éste con un número único que haga referencia al registro consecutivo de servicios propio del contrato. En la herramienta de gestión se registra esta información y la configuración del equipo a intervenir.

Lo anterior garantizará la completa preservación e integridad del equipo a nivel de Hardware garantizando con esto la satisfacción de nuestros clientes.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Nelson Poveda	2008-02-16	Edgar Mauricio Cardozo	2008-02-20	Salvador Angulo	2008-02-22	Elaboración inicial
1	Diana Victoria Morales	2008-05-02	Edgar Mauricio Cardozo	2008-05-06	Salvador Angulo	2008-05-09	Arreglo de Redacción
2	Diana Victoria Morales	2013-02-15	Jackeline Ordóñez Barbosa	2013-02-19	Salvador Angulo	2013-03-03	Actualización y redireccionamiento del mantenimiento preventivo
3	Diana Victoria Morales	2018-03-13	Leidy Mondragón	2018-03-14	Salvador Angulo	2018-03-14	Actualización de las actividades, en especial la forma de registro que es actualmente en la herramienta de gestión