


<b>Versión: 4.0</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS</b>	
<b>Fecha: 28-10-2024</b>		
<b>Código: SIG-SS-CKE-PR05</b>		

## CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como **“Uso interno”**.

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN


Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrados en la tabla de control de cambios del presente documento.

<b>Versión: 4.0</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS</b>	
<b>Fecha: 28-10-2024</b>		
<b>Código: SIG-SS-CKE-PR05</b>		

### **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO.</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>4. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>6. CONTROL DE CAMBIOS.</b>	<b>7</b>
<b>7. FLUJO DE APROBACIÓN.</b>	<b>8</b>

Versión: 4.0	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS</b>	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR05		

## 1. OBJETIVO.

Realizar preventivamente la limpieza a los equipos de cómputo asignados a los colaboradores de la organización Keralty para evitar y controlar situaciones que impidan la continuidad de la operación.

## 2. ALCANCE.

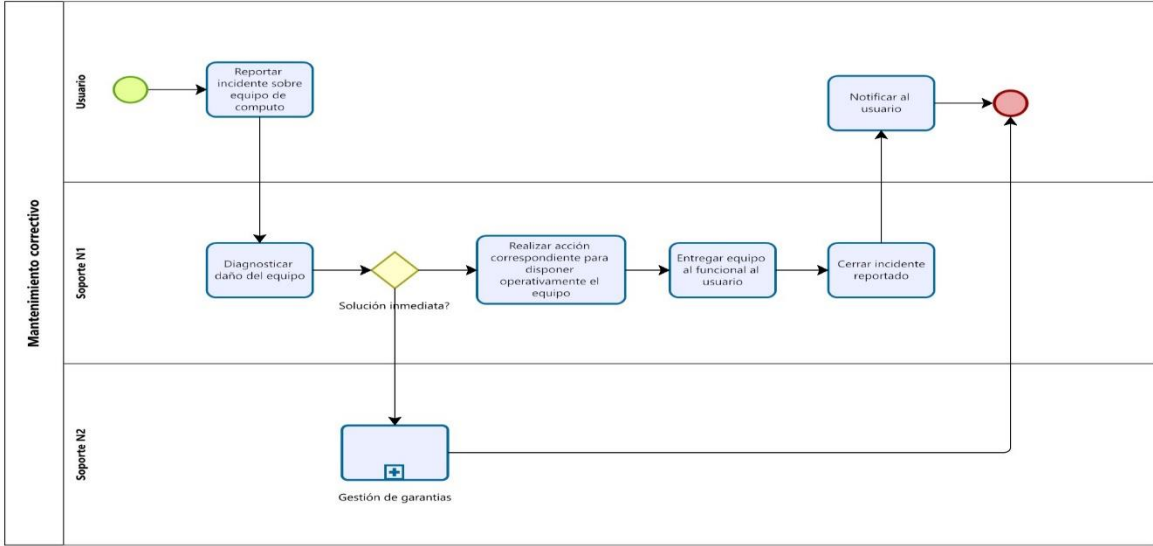
Este procedimiento está dirigido al grupo empresarial Keralty a nivel Colombia exceptuando las empresas Cecimin y Acomedica para el manejo de los activos de Computo del grupo empresarial.

## 3. DEFINICIONES

- **Equipos de cómputo:** Conjunto de elementos que permiten interactuar lo físico (hardware) con la información (software). Como computadores, portátiles, impresoras, lectores de código de barras, tabletas, etc.
- **Mesa de servicios:** único punto de contacto para iniciar con el servicio de soporte TI y su objetivo es restablecer los servicios de TI en el momento presenten con una indisponibilidad total o parcial de acuerdo a los niveles de atención acordados de la manera más eficiente posible, resolviendo todas las solicitudes de los usuarios directamente relacionadas con los servicios de tecnología prestados por la Organización Keralty en Colombia.
- **Acuerdo de nivel de servicios:** Es el convenio entre el área de centro de servicios TI y los usuarios del grupo empresarial Keralty que describe las características del servicio de ti y sus elementos de configuración de acuerdo a los niveles de cumplimiento ofertados y las sanciones necesarias.

Versión: 4.0	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PR05		


#### 4. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO




Powered by  
 BPM Modeler

#### 5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Reportar el incidente sobre el equipo de cómputo.	Comunicando a través de la mesa de ayuda al centro de servicios TI su incidente.	Usuarios finales	Registro de caso en la herramienta de gestión
2	Diagnosticar el estado del equipo	<p>Haciendo el chequeo técnico del equipo para identificar el tipo de falla y solución a aplicar:</p> <p><b>Inmediata:</b> Realizar la acción correspondiente para disponer operativamente del equipo de cómputo.</p> <p><b>Garantía o Siniestros:</b> Si la falla es de algún elemento o parte del equipo, atender según el documento <b>"SIG-SO-PLGES001 Control de</b></p>	Gestor de servicios TI	


<b>Versión: 4.0</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS</b>	
<b>Fecha: 28-10-2024</b>		
<b>Código: SIG-SS-CKE-PR05</b>		

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
		<b>inventario” en su capítulo Garantías.</b>		
3	Realizar acción de manera inmediata	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la acción inmediata sobre el equipo.</li> <li>2. Entregar equipo al usuario final.</li> <li>3. Escribir sobre la herramienta de gestión lo realizado sobre el equipo y cambiar a estado resuelto al ticket.</li> </ol>	Gestor de servicios TI	Diligenciamiento sobre la herramienta de gestión.
4	Garantía o Siniestros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la falla es de un elemento o parte del equipo, validar si este cuenta con garantía.</li> <li>2. Reportar el equipo para atención de garantía en la página <a href="https://helpdesknes.com/">https://helpdesknes.com/</a> y realizar el registro del equipo en el archivo de garantías dispuesto para tal fin (Seguimiento solicitud garantías (Regionales), Garantías Keralty (Regional Bogotá y Centro Oriente)y Garantías Clínicas)).</li> <li>3. Entregar un equipo de cómputo de continuidad al usuario afectado.</li> </ol>	Gestor de servicios TI	Registro en la herramienta del proveedor y registro en el archivo de control
5	Atender o negar la garantía	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proveedor hace el diagnóstico del equipo y entrega la aprobación o la negación de la garantía, si es negación, el equipo se atiende por la opción de siniestro escrita en SIG-SS-CKE-PL01-PR01 PROCEDIMIENTO</li> </ol>	Proveedor	Registro en el helpdesk del proveedor.

<b>Versión: 4.0</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS</b>	
<b>Fecha: 28-10-2024</b>		
<b>Código: SIG-SS-CKE-PR05</b>		

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
		CONTROL DE INVENTARIO_V5.0_25072024. 2. Si no, el proveedor hace visita en sitio para reparar el elemento o la parte averiada.		
6	Gestor de servicios TI	1. Contactar al usuario para programar la entrega del equipo. 2. Entregar equipo al usuario final. 3. Escribir sobre la herramienta de gestión lo realizado sobre el equipo y cambiar a estado resuelto al ticket.		Diligenciamiento sobre la herramienta de gestión.


*Tabla 1 Detalle del procedimiento*

<b>Versión: 4.0</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS</b>	
<b>Fecha: 28-10-2024</b>		
<b>Código: SIG-SS-CKE-PR05</b>		

## 6. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
28/09/2022	Cambio del formato oficial de calidad. Inclusión del archivo para el registro y verificación del inventario.	1.0
02/10/2023	Inclusión de equipo de continuidad para los usuarios.	2.0
21/05/2024	Se ha incluido el diagrama de flujo correspondiente al procedimiento. El documento se revisó en el marco de la actualización del SGSI para el año 2024, y se ajustó el código del documento, incorporando también la sigla del país y de la compañía.	3.0
28/10/2024	Modificación sobre la actividad de validación de garantía	4.0

*Tabla 2 Control de cambios*

<b>Versión: 4.0</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS</b>	
<b>Fecha: 28-10-2024</b>		
<b>Código: SIG-SS-CKE-PR05</b>		

## 7. FLUJO DE APROBACIÓN.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Fredy Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 28/09/2022	Nombre: Jairo Enrique Robles Área/Proceso: Subgerencia de soporte Fecha: 28/10/2024	Nombre: Luisa Fernanda Trujillo Área/Proceso: Vicepresidencia de sistemas de información Fecha: 28/10/2024

*Tabla 3 Flujo de aprobación*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.