	GESTION SISTEMAS E INFORMATICA	GSI-PD-01 – VERSION 9
	MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION, CAMBIO DE PARTES DE EQUIPOS DE COMPUTO Y SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 1 de 4

1. Propósito.

Establecer los parámetros estándares para el mantenimiento correctivo y preventivo, actualización o cambio de partes del equipo de cómputo.

2. Alcance.

Este procedimiento está dirigido a todo el personal de Duana y Cia Ltda., que tenga equipos de cómputo.

3. Responsable

El responsable de este documento es el proceso de gestión sistema e informática ante todos los procesos de gestión de la organización.

4. Definiciones

- **Disco duro:** Es la unidad de almacenamiento principal del ordenador, donde se almacenan permanentemente una gran cantidad de datos y programas. Constituyen la memoria de almacenamiento masivo

- **Memoria:** Denominada Memoria de Acceso Aleatorio, es un área de almacenamiento a corto plazo para cualquier tipo de dato que la computadora está usando.

- **Procesador:** Se llama CPU Unidad Central de Proceso (UCP) a la unidad donde se ejecutan las instrucciones de los programas y se controla el funcionamiento de los distintos componentes del ordenador. Suele estar integrada en un chip denominado microprocesador.


- **Impresora:** Una impresora es un periférico de computador cuya función es transcribir/pasar un documento (imagen o texto) desde el ordenador (procesador de textos, bloc de notas, visor de imágenes, etc.) a un medio físico, generalmente papel, mediante el uso de cinta, cartuchos de tinta o también con tecnología láser.

- **Data swicht:** Es una pequeña caja que permite acoplar 2 o 4 dispositivos diferentes conectados a un mismo puerto serie o paralelo de un ordenador

- **Teclado:** Un teclado de ordenador es un periférico utilizado para la introducción de órdenes y datos en un ordenador.

- **Mouse:** El Mouse (pronunciado “maus”) o ratón es un periférico, generalmente fabricado en plástico, utilizado como dispositivo de entrada de datos y de control, dependiendo del software que maneje en cada momento.

- **Monitor:** Un monitor es el dispositivo periférico de salida más importante de un ordenador, denominado también pantalla. Su función es la de representar la información con la que estamos trabajando (formato del programa, imágenes, texto, cursor...). Se conecta al ordenador a través de una tarjeta gráfica, también denominada adaptador o tarjeta de vídeo

	GESTION SISTEMAS E INFORMATICA	GSI-PD-01 – VERSION 9
	MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION, CAMBIO DE PARTES DE EQUIPOS DE COMPUTO Y SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 2 de 4

- **Ups:** Sistema de alimentación ininterrumpida el cual nos ayuda a proteger nuestro computador en caso de haber fallas técnicas.

5. Políticas


5.1 Para la solicitud de equipos de cómputo se debe diligenciar el documento GFC-FT-46 “Requisición Activos Fijos”.

5.2 Anualmente se deben realizar 2 mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo.

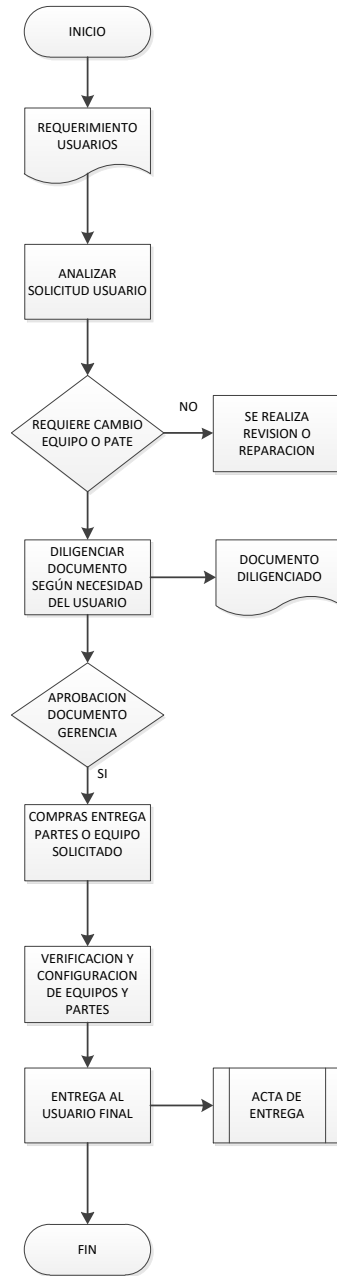
5.3 Los equipos en alquiler no se realizará el mantenimiento por parte de Duana, estos mantenimientos se solicitarán que los realice directamente el proveedor.

6. Descripción de Actividades


A continuación, se describen las actividades para elaborar un documento del sistema de calidad.

	GESTION SISTEMAS E INFORMATICA		GSÍ-PD-01 – VERSION 9
	MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION, CAMBIO DE PARTES DE EQUIPOS DE COMPUTO Y SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO		Página 3 de 4

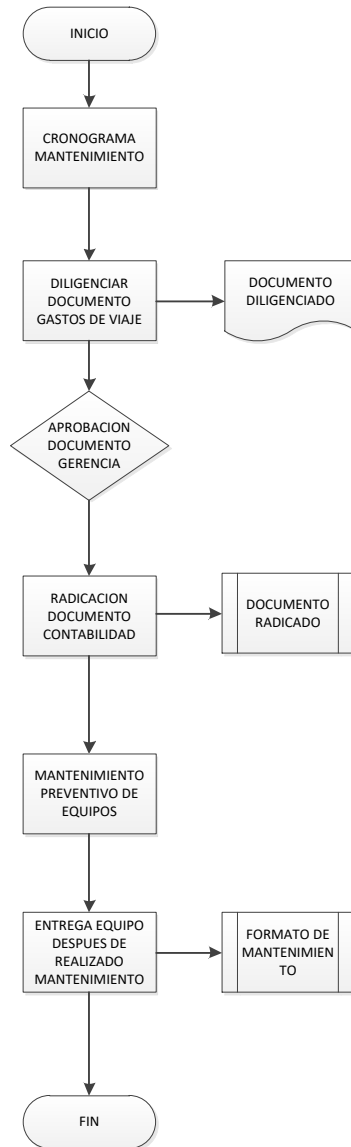
FLUJOGRAMA



ACTIVIDAD		RESPONSABLE		DOCUMENTO	
	Función		Función		Función
Fase	SE RECIBE EL REQUERIMIENTO DEL USUARIO PARA SU RESPECTIVO TRAMITE	Fase	JEFE PROCESOS Y USUARIOS	Fase	SOLICITUD REQUERIMIENTO CORREO ELECTRONICO
Fase	REVISAR LA SOLICITUD DEL USUARIO Y PROVEER UNA SOLUCION DE ACURDO A LA NECESIDAD	Fase	JEFE SISTEMAS Y SOPORTE TECNICO	Fase	SE ASIGNA PERSONAL DE SOPORTE TECNICO
Fase	SE REALIZA REVISION DEL EQUIPO DE COMPUTO, SE CORRIGUE DAÑO Y SE ENTREGA USUARIO FINAL	Fase	JEFE PROCESOS Y USUARIOS	Fase	DILIGENCIA FORMATO REPARACION GSI-FT-03
Fase	SISTEMAS DILIGENCIA SOLICITUD Y SE ENTREGA AL USUARIO PARA QUE TRAMITE AUTORIZACION A GERENCIA	Fase	SOPORTE TECNICO - USUARIOS	Fase	DOCUMENTO SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO GCO-FT-22
Fase	SI EL DOCUMENTO NO ES APROBADO, SE ENTREGA AL USUARIO	Fase	JEFE PROCESO Y USUARIOS	Fase	DOCUMENTO SOLICITUD DE EQUIPOS GCO-FT-22
Fase	SE VERIFICA EL ACTA DE ENTREGA CON EL EQUIPO O PARTE SOLICITADO	Fase	SOPORTE TECNICO	Fase	ACTA DE ENTREGA DE ALMACEN
Fase	SE CONFIGURA EL EQUIPO O PARTE	Fase	SOPORTE TECNICO	Fase	N/A
Fase	SE REALIZA ENTREGA EL EQUIPO CONFIGURADO O REPARADO AL USUARIO FINAL	Fase	SOPORTE TECNICO	Fase	HOJA DE VIDA EQUIPO ACTUALIZADA FIRMADA POR EL USUARIO FINAL
Fase		Fase		Fase	

	GESTION SISTEMAS E INFORMATICA	GSI-PD-01 – VERSION 9
	MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION, CAMBIO DE PARTES DE EQUIPOS DE COMPUTO Y SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO	Página 4 de 4

**FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO
PREVENTIVO**



ACTIVIDAD		RESPONSABLE		DOCUMENTO	
	Función		Función		Función
Fase	SE REALIZA LA CREACION DE UN CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	Fase	SOPORTE TECNICO	Fase	CRONOGRAMA GSI-FT-02
	DOCUMENTO DETALLADO DE VIATICOS POR CADA SEDE		JEFE SISTEMAS / SOPORTE TECNICO		CARTA SOLICITUD DE VIATICOS
	SI LOS VIATICOS NO SON APROBADOS POR LA GERENCIA SE ENTREGA DOCUMENTO JEFE PROCESO		JEFE PROCESO		
	SE RADICA DOCUMENTO EN CONTABILIDAD PARA QUE CONSIGNEN LOS VIATICOS		SOPORTE TECNICO		DOCUMENTO – GFC-FT-09
	SE FORMATEA EL EQUIPO, RE-INSTALA EL SISTEMA OPERATIVO, SE VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO DE TODAS LAS PARTES, SE REALIZA LIMPIEZA GENERAL		SOPORTE TECNICO		
	SE REALIZA ENTREGA DEL EQUIPO AL USUARIO PROPIETARIO, SE ENTREGA EL FORMATO DE ENTREGA Y SE ADICIONA A LA H.V DEL EQUIPO		SOPORTE TECNICO		DOCUMENTO DE MANTENIMIENTO GSI-FT-03
Fase		Fase		Fase	

Aprobado por: Jefe Gestión Sistemas E Informática
El día 16 de Marzo del 2018