1. **OBJETIVO**

Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos de cómputo y servidores de la red de datos con la finalidad de brindar a las tareas de la empresa mejor servicio para el logro de sus objetivos.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para mantenimiento y reparación de equipos de cómputo, seguridad y respaldo de la información, configuración de los canales de comunicación internos, seguridad del computador.

1. **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Área de tecnología e informática junto con los líderes de procesos velar por el cumplimiento de este procedimiento.

1. **REFERENCIAS**

ISO 9001:2015

Ruc

1. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**Hoja de Vida de Equipos:** Es un documento que especifica la información que identifica al equipo, las partes que lo conforman y sus características al igual contiene el historial actualizaciones, copias de seguridad, mantenimientos preventivos y correctivos.

**Hardware:** Elementos físicos o materiales que constituyen una computadora.

**Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

**Mantenimiento:** es el conjunto de actividades planeadas, controladas y evaluadas que deben realizarse a instalaciones y equipos, mediante la utilización de recursos físicos, humanos y técnicos, con el fin de minimizar, corregir o prevenir fallas imprevistas. Incluye la limpieza tanto de Hardware como de Software.

**Mantenimiento Preventivo:** Es aquel realizado con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas o defectos y conservar los equipos de cómputo en óptimas condiciones. En este se pueden detectar posibles fallas y defectos.

**Mantenimiento Correctivo:** Comprende el que se lleva a cabo con el fin de reparar una falla que no impide el funcionamiento de un equipo correctamente.

**Back-up:** Copia de respaldo de información como contingencia a posibles eventualidades de pérdida de información que pueda presentarse.

1. **EQUIPOS Y ELEMENTOS UTILIZADOS**

**No aplica**

1. **DESARROLLO**

**7.1 Mantenimiento Preventivo de Equipos**

El mantenimiento de un equipo de cómputo se divide en dos, físico y lógico.

**7.2 Mantenimiento Físico**

Este mantenimiento puede variar entre 2 o 3 veces al año (se puede realizar cada 4 o 6 meses al año), dependiendo de la zona en la que se encuentre el equipo, expuesto a polvo o mucha suciedad.

**Nota:** Equipos que posean Garantía vigente no se pueden destapar.

**7.3 Mantenimiento Lógico**

Este mantenimiento se realiza de manera mensual, consiste en realizar limpieza de elementos temporales, archivos dañados o corruptos para que el equipo no se llene de información innecesaria que puede generar conflictos o alterar el rendimiento óptimo del equipo o consumir recursos del mismo.

Cada vez que se realice cualquiera de estos dos tipos de mantenimiento debe quedar registrado en el formato **PGIF 002 - D1 Programa Mantenimiento de Equipos de Cómputo** para que se visualice cuando es el próximo mantenimiento y cuáles fueron las acciones realizadas en el equipo.

Esta información deberá registrarse en el formato **PGIF 002 - R1 Formato Informe de equipos de cómputo**.

**7.4 Copia de seguridad Equipos.**

Cada usuario debe crear una carpeta en su computador, donde almacene la información crítica asociada a las responsabilidades del cargo. El auxiliar de Sistemas debe crear el usuario y validar la asignación de la respectiva clave. La carpeta de quedar asociada a la plataforma de respaldo “Nube Produempak”. Toda la información contenida en esta carpeta queda guardada inmediatamente en los discos duros del servidor, El sistema está configurado para hacer un backup todos los días en las primeras horas de la mañana, la información queda asegurada en la nube empresarial.

El auxiliar de Sistemas deberá hacer una validación diaria de la copia de seguridad, sin embargo al final de cada mes recopilara evidencia de la respectiva validación para asegurar que el proceso esté funcionando según lo estipulado.

**Nota:** El equipo de sistemas no se hace responsable en caso de pérdida o daño de la información que no se encuentre almacenada en la carpeta designada por el usuario para las copias de seguridad del equipo.

**7.5 Recepción de solicitud para servicio**

Por medio de correo electrónico se pueden realizar solicitudes de un servicio requerido en el cual sea necesario realizar una configuración, actualización, instalación o revisión de alguna herramienta tecnológica robusta necesaria o este alterando el funcionamiento del equipo.

Para servicios de menor tiempo, configuración sencilla, instalación o actualización se puede realizar una solicitud verbalmente.

**7.6 Mantenimiento Correctivo de Equipos**

Una vez recibida la notificación de falla del equipo se procede a analizar el fallo, si es software o hardware y dependiendo del tipo de daño se procede a identificar la causa y buscar la solución, también se debe tener en cuenta si el equipo aún posee garantía.

Dado el caso que el problema sea de hardware y el equipo aún se encuentre en garantía no se debe destapar sino notificarle al proveedor del equipo de la falla que presenta y enviarlo por garantía.

Esta información deberá quedar registrada en el formato **PGIF 002 - R1 Formato Informe de equipos de cómputo.**

**Nota: si el equipo presenta fallas de sistema operativo y aún se encuentra en garantía con su sistema operativo original en el momento de su compra existe la posibilidad de enviarlo al proveedor para que lo revise.**

**7.7 Procesos con el Sistema Contable**

**7.7.1 Copia Base de Datos:**

Procedimiento que se realiza diaria y automáticamente para respaldar la información trabajada durante el día mediante la Nube empresarial.

**7.7.2 Actualización del Sistema Contable:**

El proveedor realiza periódicamente actualizaciones de sistema que hay que implementar para optimizar el servicio.

* Todos los usuarios deben estar fuera del sistema.
* Se debe hacer copia general del sistema
* Ingresar por el Usuario “root”
* Aplicar la actualización
* Iniciar una sesión y aceptar los cambios.

**Nota 1:** En algunas ocasiones la actualización se realizará desde el servicio de soporte técnico del Sistema Contable, para poder realizarlas se les tiene que administrar la clave de acceso al usuario “root”.

**Nota 2:** Cuando se realicen actualizaciones del sistema SIESA se dejara como evidencia soporte de las actualizaciones realizadas**.**

**7.8 Configuración de Correos.**

Los correos corporativos son asignados por orden de gerencia y configurados en el computador asignado a la persona.

* Solicitar al administrador de los dominios la creación de la cuenta y la contraseña.
* Se realiza la configuración en la plataforma Outlook del paquete de Office.

**Nota:** Si por formateo se pierde la configuración del correo se pide al administrador del dominio que brinde la contraseña.

**7.9 Registro Equipos.**

Una vez recibido el equipo de parte del área de compras, se hace una inspección del equipo se mira su referencia, especificaciones y toda información del equipo, todo esto se registra en el formato **PGTI 002 – R3 Formato Hoja de vida del equipo** y se anexa el cronograma indicando fecha de recepción del equipo y hasta cuando tiene vigente la Garantía.

**7.9.1 Entrega de Equipos.**

Se recibe la solicitud directamente de gerencia para asignarle un equipo de cómputo a un empleado de la empresa. Se diligencia el formato **PGIF 002 – R2 Formato Acta de entrega de equipo** con los datos del computador y el estado en el que se encuentra (Batería mala, MousePad Malo, etc.) y se hace firmar al usuario una vez lo verifique y se encuentre conforme con lo recibido, esta acta se anexa a la **PGIF 002 – R3 Formato Hoja de vida de equipo.**

**7.9.2 Devolución de Equipos.**

Se recibe el equipo, se revisa para validar el estado en el que se encuentra y que este a su vez sea igual al estado cuando se le asigno validando así problemas o fallas ocasionadas durante su uso o préstamo, se registra el motivo de la devolución, si el equipo se encuentra en buen estado a la hora de la entrega se diligencia el formato de paz y salvo, el usuario la firma y se le saca una copia que queda en la Carpeta del equipo, el original queda con el usuario.

Los equipos que no estén asignados a ningún área, quedaran bajo responsabilidad del responsable de sistemas, cuando se requiera el uso del equipo, se deberá realizar respectiva acta de préstamo.

1. **ANEXOS**

PGIF 002 – D1 Programa de Mantenimiento a equipos de cómputo.

PGIF 002 – R1 Formato Informe de equipo de cómputo.

PGIF 002 – R2 Formato Acta de entrega de equipo.

PGIF 002 – R3 Formato Hoja de vida de equipo.

**9. APROBACION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaborado.  **Programador de Software** | Revisado  **Diego Quintana**  **Gerente General** | Aprobado.  **Diego Quintana**  **Gerente General** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **FORMATO** | **PGGC 001 R1** |
| **CONTROL DE CAMBIOS DOCUMENTACION** | |
| **Fecha Emisión: 02/06/2016** | **Version:02** |
|  | | | |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  **PROCEDIMIENTO GENERAL MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO** | | | **CODIGO:**  **PGIF 002** |
|
| **FECHA** | **VERSION** | **MOTIVO DEL CAMBIO** | **FIRMA APROBACIÓN** |
| 03/05/2017 | 01 |  | Jennifer López G. |
| Creación del procedimiento |
|  |
|  |
| 15/01/2018 | 02 |  | Jennifer López G. |
| Se elimina Backup en disco duro, se actualiza a |
| Nube empresarial. |
|  |
| 27/04/2018 | 03 | Se cambia nombre de proceso, por lo cual | Jennifer López G. |
| Cambia código de procedimiento y formatos |
| Asociados. |
|  |
| 05/06/2018 | 04 | Se actualiza procedimiento en frecuencia de | Jennifer López G. |
| Actividades en programa de mantenimiento, |
| Se actualiza versión y fecha. |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |