
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO		
	Código: AP- GA-PR25	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 1 de 5	

1. OBJETIVO

Indicar las actividades a seguir, cuando los equipos de cómputo de la Universidad presenten alguna falla técnica o avería, tanto en la parte de hardware como en el software.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los funcionarios de la Universidad del Pacífico, que tienen a cargo equipos de cómputo. Inicia con la identificación del inventario de EC, hasta la elaboración del informe de estado de los equipos y recomendaciones de mejora.

3. DEFINICIONES

Equipo de Cómputo (EC): Son los dispositivos eléctricos, electrónicos y mecánicos que se emplean para procesar datos con programas diseñados para ello.

Mantenimiento Preventivo: Es el servicio de mantenimiento programado periódicamente a los equipos de cómputo tanto en su parte de hardware (física) y su parte de software (lógica), con el objetivo de que estos siempre se encuentren en perfectas condiciones de uso.



Mantenimiento correctivo: Es el servicio de mantenimiento que se le realiza eventualmente a un equipo de cómputo, cada vez que este lo requiera, debido a una falla técnica en su Hardware y/o software.

Hardware: Se refiere a la parte física de la computadora, la parte tangible, la que se puede ver y tocar.

Software: Se refiere a los programas informáticos que utiliza o están instalados en la computadora. (La lógica que permite realizar tareas al hardware)

WEB: Sistema lógico de acceso y búsqueda de la información disponible en Internet

Partición: En computación, una partición de disco es una división lógica de un medio de almacenamiento.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO		
	Código: AP- GA-PR25	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 2 de 5	

Disco duro: Dispositivo encargado de almacenar información de forma permanente en el computador

DAF: Dirección Administrativa y Financiera

4. CONDICIONES GENERALES

La Oficina de Mantenimiento de Equipos de cómputo, se compromete a realizar el mantenimiento correctivo, de la manera más diligente y cordial, tratando de reparar y habilitar el equipo en el menor tiempo posible.



El mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, se realizará siempre y cuando el usuario y/o persona a cargo del equipo, trámite la solicitud de orden de servicio de mantenimiento correctivo vía web o enviando el formato diligenciado a la oficina de mantenimiento de equipos de cómputo.

La Oficina de Mantenimiento de equipos de cómputo le informara a la persona a cargo del equipo sobre el estado, y tiempo aproximado de la reparación del mismo.

La Oficina de Mantenimiento de equipos de cómputo no se hace responsable por la información que se encuentre ubicada en la partición "C" del disco duro.

En algunos casos la reparación del equipo de cómputo queda condicionada a la existencia o pedido del repuesto por parte de la oficina de Compras y almacén.

Para la realización del mantenimiento correctivo en las sedes de la Universidad ubicadas por fuera del casco urbano de Buenaventura, se recordará tanto a la DAF como al jefe de la Dependencia, sobre la actividad a realizar, con el fin de asegurar el trámite administrativo correspondiente (transporte, alimentación, viáticos, etc., cuando sea requerido).

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO		
	Código: AP- GA-PR25	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 3 de 5	

5. CONTENIDO/DESARROLLO

Nº	Actividad	Responsable	Documento
1	Identifica inventario de EC, por dependencia	Jefe de mantenimiento de equipos de cómputo	Inventario de Equipos de Cómputo
2	Identifica necesidad de recursos y establece Plan de Necesidades de Mantenimiento Correctivo a la DAF para su aprobación	Jefe de mantenimiento de equipos de cómputo	Plan de Necesidades de Mantenimiento Correctivo
3	Recibe de la DAF, Plan de Necesidades de Mantenimiento Correctivo aprobado	Jefe de mantenimiento de equipos de cómputo	
4	Asigna responsabilidades para actividades de mantenimiento correctivo	Jefe de mantenimiento de equipos de cómputo	
5	Llenar y enviar formato de solicitud de orden de servicio de mantenimiento correctivo, vía Web o impresa, a la oficina de mantenimiento de equipos de cómputo.	Persona a cargo del equipo	Formato de solicitud de orden de servicio de mantenimiento
6	Se delega al auxiliar de mantenimiento que se encargara de dar solución al equipo averiado.	Jefe de mantenimiento de equipos de cómputo	
7	Se procede a revisar el equipo averiado y se informa del estado y tiempo aproximado para su reparación,	Auxiliar de mantenimiento	



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO





Código: AP- GA-PR25

Versión: 02

Aprobado: 29/09/2014

Página: 4 de 5

Nº	Actividad	Responsable	Documento
8	Se hace la solicitud a la dependencia de compras y almacén, en caso de no contar con el repuesto en existencia para la reparación del equipo, y se le envía copia a la persona a cargo del equipo.	Jefe de mantenimiento de equipos de partes, insumos y herramientas.	Solicitud de pedido de partes, insumos y herramientas.
9	Recibido el repuesto por parte de la dependencia de compras y almacén, se procede a la reparación del equipo.	Auxiliar de mantenimiento	
10	Realiza seguimiento al cumplimiento del Mantenimiento correctivo y al Formato de Registro de Mantenimiento.	Jefe de mantenimiento de equipos de cómputo	Formato de Registro de Mantenimiento Preventivo/ Correctivo de equipos de cómputo AP-GA-FO30
11	Reparado el equipo, se diligencia formato de registro de mantenimiento.	Auxiliar de mantenimiento	Formato de Registro de Mantenimiento Preventivo/ Correctivo de equipos de cómputo AP-GA-FO30
12	Elabora informe de estado de los equipos y recomendaciones de mejora, de acuerdo al seguimiento realizado y lo envía a la DAF y a la Rectoría.	Jefe de mantenimiento de equipos de cómputo	Informe de seguimiento

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO		
	Código: AP- GA-PR25	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 5 de 5	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Inventario de Equipos de Cómputo
 Plan de Necesidades de Mantenimiento Correctivo
 Solicitud de pedido de partes, insumos y herramientas.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
11/09/20108	01	Primera edición
29/09/2014	02	Estructura del encabezado Tipo de letra de todos los documentos cambia a Calibri normal Se elimina la versión y la fecha de aprobación del cuadro de cierre

8. ANEXOS

Formato de solicitud de orden de servicio de mantenimiento correctivo AP-GA-FO29
 Formato de Registro de Mantenimiento Preventivo/ Correctivo de equipos de cómputo AP-GA-FO30

Ítem	Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Firma	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Nombre	Rubén Darío Hurtado Rojas	Javier Celis	Florencio Candelo Estacio
Cargo	Jefe de Mantenimiento de Equipos de Computo	Experto Técnico SIG	Rector