



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRTI-04

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
05/03/2018

- **PROCEDIMIENTO:**

Mantenimiento correctivo de hardware

- **PROCESO:**

Tecnología de la información

- **OBJETIVO:**

Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de las diferentes áreas que lo soliciten oficialmente, para el buen desarrollo de las actividades encomendadas.

- **RESPONSABLE:**

Profesional Universitario área informática

- **MARCO LEGAL:**

- Manual de Calidad
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- Estrategia Gobierno Digital
- Plan Estratégico

FORMATOS:

- FOTI-08 Formato de solicitud de servicio de mantenimiento de hardware
- FOTI-09 Formato Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de hardware
- FOTI-10 Formato actividad de mantenimiento correctivo de hardware
- FOTI-11 Formato solicitud de elemento para mantenimiento correctivo de hardware
- FOTI-12 Formato de Concepto de baja de hardware

7. DEFINICIONES:

ALMACÉN: Lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro de la Contraloría Departamental de Bolívar.

HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRTI-04

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
05/03/2018

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

8. CONTENIDO:

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir las solicitudes de servicios	Todos los procesos	Solicitud de servicio
2	Realizar la clasificación de las solicitudes determinando el área de atención de acuerdo al mantenimiento a realizar, tiempo de respuesta y prioridad de atención.	Profesional Universitario área informática	Formato de Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de hardware
3	Valorar la información de solicitud y si es viable su atención de acuerdo a las competencias, alcance y disponibilidad de recursos del requerimiento procede a viabilizar la solicitud	Profesional Universitario área informática	Formato de Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de hardware
4	Verificar la existencia de piezas o elemento en almacén para remplazar y o corregir las fallas del hardware	Profesional Universitario área informática	Inventario de Almacén
5	*Si el elemento requerido existe en el almacén, se procede a solicitarlo.	Profesional Universitario área informática	Solicitud de elemento para mantenimiento correctivo de hardware
6	*Si existen elementos con los cuales remplazar, ajustar y resolver la solicitud, se procede a aplicar el mantenimiento correctivo del software	Profesional Universitario área informática	
7	*Si no existen los elementos con los cuales remplazar, ajustar y resolver la solicitud, se procede a solicitar al proceso de adquisición de bienes y servicios la respectiva adquisición del o los elemento(s) necesario(s) para suplir la necesidad.	Profesional Universitario área informática	Solicitud de elemento para mantenimiento correctivo de hardware

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRTI-04

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
05/03/2018

8	Aplicar la acción de mantenimiento correctivo cuando esté disponible el elemento requerido	Ingeniero de Sistemas	
9	Firmar con el funcionario responsable de la administración del bien, la aplicación del mantenimiento correctivo de hardware	Ingeniero de Sistemas y funcionario responsable administración del software	Formato actividad de mantenimiento correctivo de software
10	Relacionar para su baja, todo hardware obsoleto expresando las condiciones y su no fenecimiento de vida útil.	Ingeniero de Sistemas	Concepto de baja de hardware

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Adquisición de bienes y servicios, Gestión de la Infraestructura, Tecnología de Información, Almacén

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Nombre y cargo de quien elaboró	Descripción de cambios realizados

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso