


PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE			
FECHA DE APLICACIÓN: 2017/02/23	CÓDIGO: PT.0720.22	VERSIÓN: 01	Página 1 de 3
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información	

1. OBJETIVO

Garantizar el óptimo funcionamiento de la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente que se reporta con fallas.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la revisión de la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente y termina ya sea con la resolución del problema por parte de los encargados en la Corporación o con el recibo de la infraestructura sin fallas o el reintegro de la misma al Almacén.

Aplica a toda la infraestructura, hardware y software, administrada por la Oficina de Tecnologías de Información, a nivel cliente que se encuentra dispuesta en las diferentes dependencias de la Corporación y que presenta fallas.

3. DEFINICIONES

Infraestructura a nivel cliente: Corresponde al hardware y software que opera exclusivamente en un determinado punto asociado a un usuario. A nivel de software corresponde a las herramientas de oficina.

Mantenimiento correctivo: Definición en el argot informático que aplica sobre la infraestructura a nivel cliente con relación al diagnóstico del problema, evaluación de alternativas de solución, reparación y/o cambio y/o instalación de partes defectuosas o software dañado, revisión de funcionamiento, garantía de la operatividad de la infraestructura y determinación del nivel correcto de funcionamiento.


Outsource proveedor del servicio de Help Desk o Service Desk: Organización externa a la Corporación que provee los servicios de Mesa de Ayuda (Help Desk) ó Mesa de Servicio (Service Desk), con relación a la infraestructura a nivel cliente.

Ticket: Caso de soporte técnico por medio del cual se evidencia la descripción del requerimiento y la solución efectuada.

4. DESARROLLO


Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Revisar la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente.	Técnico Administrativo / Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE

FECHA DE APLICACIÓN: 2017/02/23	CÓDIGO: PT.0720.22	VERSIÓN: 01	Página 2 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
2. Diagnosticar el problema. Si el problema puede ser resuelto por el encargado en la Corporación, se realiza el mantenimiento y continúa en la actividad No. 12. Sino, va a la actividad No. 3.	Técnico Administrativo / Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	Diagnóstico o ticket
3. Consultar la garantía del software y/o hardware o el contrato de mantenimiento.	Técnico Administrativo / Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
4. Contactar al proveedor y concretar cita para revisión.	Técnico Administrativo / Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
5. Efectuar revisión.	Proveedor	Oficina de Tecnologías de Información	
6. Recibir diagnóstico del proveedor. Si el problema puede ser resuelto por el proveedor en las instalaciones de la Corporación se realiza el mantenimiento y continúa en la actividad No. 12. Sino va a la actividad No. 7.	Técnico Administrativo / Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	Diagnóstico o ticket.
7. Solicitar orden de salida para retirar la infraestructura del edificio.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
8. Elaborar autorización para retirar la infraestructura del edificio.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de Información	FT.0710.02 Plantilla de Carta u Oficio autorizando la orden de salida de elementos

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE

FECHA DE APLICACIÓN: 2017/02/23	CÓDIGO: PT.0720.22	VERSIÓN: 01	Página 3 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>9. Recibir informe del proveedor.</p> <p>Si es factible la reparación se solicita la cotización y continúa con la actividad No.11. Sino, se emite concepto técnico y se entrega al usuario quien tenga a cargo el activo para que realice el proceso de devolución al almacén y descarga de su cuenta personal.</p>	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de Información	<p>Informe del proveedor</p> <p>Concepto técnico</p> <p>Solicitud de cotización.</p>
<p>10. Elaborar orden de reintegro para enviar el equipo descompuesto al Almacén. Fin del procedimiento.</p>	Funcionario quien tenga a cargo en su cuenta personal el equipo	Dependencia correspondiente	<p>Concepto técnico</p> <p>FT.0530.07 Reintegros de Elementos Devolutivos</p>
<p>11. Recibir y evaluar la cotización de reparación por parte del proveedor y autorizar, si es el caso, la correspondiente reparación.</p> <p>Nota 1: Tener en cuenta los procedimientos de contratación establecidos en la Corporación.</p> <p>Si la cotización no es aprobada, se emite nuevamente el concepto técnico y continúa con la actividad No. 10.</p>	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de Información	<p>Acta de autorización</p> <p>Concepto técnico</p>
<p>12. Recibir la infraestructura y verificar su funcionamiento.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Outsource</p>	Oficina de Tecnologías de Información	

5. ANEXOS

- Anexo 1: FT.0710.02 Plantilla de Carta u Oficio
- Anexo 2: FT.0530.07 Reintegros de Elementos Devolutivos