

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Código: PRO-GT-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Atender los requerimientos a nivel de hardware, software, redes, informática y comunicaciones de manera oportuna a los funcionarios de la Institución Educativa José Ignacio López, ofreciendo una solución rápida y adecuada frente a los incidentes o necesidades que se puedan presentar en el desarrollo diario de sus actividades.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud telefónica, por correo electrónico o mediante oficio, para la atención de problemas y necesidades técnicas y tecnológicas de los usuarios, cubre las acciones para el abordaje del requerimiento y termina con la solución de la necesidad y/o inconveniente hasta el cierre de la solicitud previa verificación de la satisfacción del cliente.

3. DEFINICIONES

Hardware: Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo.

Requerimiento Técnico: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico que genera una solicitud de atención.

Sistema de Información: Aplicativos software que han sido desarrollados para soportar y gestionar la información académica, financiera y de recursos bibliográficos de la Institución Educativa José Ignacio López.

Solicitud: Petición realizada por el usuario en donde se requiere la atención y gestión de una necesidad o problema detectado.

Software: Conjunto de componentes lógicos necesarios para el funcionamiento de un equipo de cómputo.

4. RESPONSABLES

- Líder del proceso

5. CONDICIONES GENERALES

El funcionario debe ser muy objetivo a la hora de describir la situación problema, la oficina de sistemas atenderá lo más pronto posible para evitar traumatismos en los procesos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Código: PRO-GT-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 2 de 3

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Item	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Recibir la solicitud de mantenimiento o soporte y anotar la descripción del problema si es el caso	Líder del proceso	Solicitud y ejecución de requerimientos (FOR-GT-001)
2	Realiza un prediagnóstico, si se tiene información suficiente y designa o informa al funcionario correspondiente	Líder del proceso	N/A
3	Realiza diagnóstico inicial formulándole preguntas al usuario del equipo que esta presentando el daño o la falla y revisa el equipo para determinar que tan complejo es. Por medio del diagnostico se identifica si hay que reparar o cambiar alguna pieza en el equipo o no y diligencia el espacio de diagnostico en el formato de solicitud de requerimiento.	Funcionario designado	Solicitud y ejecución de requerimientos (FOR-GT-001)
4	Si la falla o el daño tiene solución inmediata se corrige enseguida y pasa a la actividad No. 9, si no tiene solución inmediata se traslada el equipo al taller de sistemas para una mejor solución	Funcionario designado	N/A
5	Realiza un diagnóstico exacto del daño o falla y verifica si el equipo esta en garantía. Si el equipo se puede arreglar con los recursos disponibles en el taller pasa a la actividad No. 9. Si el equipo no se puede arreglar con los recursos del taller y esta en garantía, se hace efectiva la garantía y pasa a la actividad No. 9. Si el equipo no se puede arreglar con los recursos del taller y no esta en garantía, se pasa a la actividad No. 6	Funcionario designado	Oficio remisario
6	Solicitud de pieza o repuesto a gestión administrativa (ver procedimiento de compras)	Líder del proceso	Solicitud de bienes y/o servicios (FOR-GA-001)
7	Recibe pieza o repuesto para corregir el daño o la falla del equipo	Líder del proceso	N/A
8	Instala pieza o repuesto, software correspondiente y arma el equipo		
9	Realizar prueba del funcionamiento del equipo para hacer entrega en optimo funcionamiento del mismo	Funcionario designado	N/A
10	Se hace entrega del equipo al funcionario y se le pide firme el formato de asistencia técnica donde se describe los detalles del servicio aplicado al equipo	Funcionario designado	Solicitud de bienes y/o servicios (FOR-GA-001)

HISTORIAL O CONTROL DE CAMBIOS A ESTE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
0	10-01-2012	Versión Inicial

GESTIÓN DOCUMENTAL

Este procedimiento debe aparecer en los archivos de los responsables de proceso y debe ser archivado según lo dispuesto en el instructivo para la organización de los archivos de gestión.

FIRMAS DE APROBACION DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Ivan Octavo Mercado Quiroz	Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Álvaro Manuel Hoyos Romero
Cargo: Docente Tecnología e informática	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rector
Fecha: 09-01-2012	Fecha: 09-01-2012	Fecha: 10-01-2012

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Código: PRO-GT-001
		Versión: 0
		Fecha: 10-01-2012
		Página 3 de 3