



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS DE EQUIPO DE COMPUTO

Código:GCT PRO-002 Versión: 01

Vigente desde: 2021/07/21

Página 1 de 3

1. OBJETIVO:

Establecer los parámetros necesarios, para asistir a todos los funcionarios y contratistas de la EDAT S.A E.S.P Oficial, en caso de presentarse inconvenientes con el uso del Hardware del Software y las redes de datos.

2. ALCANCE:

Aplica para todas las solicitudes de requerimiento de asistencia por uso del Hardware y Software, presentadas por los Funcionarios y Contratistas de la Entidad.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- Software: Se denomina software a todos los componentes intangibles de un ordenador o computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica.
- Hardware: se denomina hardware al conjunto de elementos materiales que componen un ordenador. Hardware también son los componentes físicos de una computadora tales como el disco duro, CD-ROM, disquetera (floppy), etc. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.
- Mantenimiento Correctivo: Mantenimiento que se realiza tras detectarse la falla de un equipo de computo o electrónico.
- Soporte: Es el servicio o ayuda que presta la oficina de sistemas de la EDAT S.A. E.S.P. Oficial, a sus usuarios para resolver un problema en el área de sistemas.
- Mantenimiento Preventivo: Mantenimiento que se realiza periódicamente a los equipos con el fin de evitar que presenten problemas en el futuro.

4. CONDICIONES GENERALES:

- En caso de requerir la contratación de un proveedor externo, para dar solución a la solicitud del Funcionario, se debe aplicar el procedimiento de compras correspondiente.
- El mantenimiento preventivo de los Equipos de cómputo se deberá realizar cada 6 meses, con el fin de prolongar la vida útil de los mismos y minimizar riesgos por pérdida de información, minino se realizara una limpieza y aplicación de antivirus, registro de esta actividad se mantiene en la Ficha Técnica Equipo Computo GTC-FOR-004

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
El Funcionario informa al Responsable de Sistemas sobre el problema presentado, si este es de rápida solución, se debe conservar registro en la bitácora de sistemas, si requiere de una solución de mayor tiempo, el Responsable debe diligenciar el formato solicitud de requerimiento del sistema, en el cual se hace una descripción detallada y una justificación del mismo; además del visto bueno del jefe de área.	Funcionario o Contratista	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DEL SISTEMA GTC-FOR-001 BITACORA DE SISTEMAS GTC-FOR-003
El Responsable de Sistemas presta asistencia al Funcionario, evaluando si el problema puede ser o no solucionado.	Profesional de apoyo a la Gestión Tecnológica en la Secretaría General y Jurídica	No aplica
Si el problema es solucionado rápidamente, el Responsable de Sistemas conserva registro en la bitácora de sistemas, si por el contrario no puede ser solucionado, elabora requerimiento para adquirir las partes defectuosas o contratar un proveedor externo, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de compras.	Profesional de apoyo a la Gestión Tecnológica en la Secretaría General y Jurídica	BITACORA DE SISTEMAS GTC-FOR-003



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTOS DE EQUIPO DE COMPUTO

Código:GCT PRO-002 Versión: 01

Vigente desde: 2021/07/21

Página 3 de 3

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Una vez se da solución al requerimiento, se informa al solicitante. El Funcionario hace firmar el formato por el Jefe del Área como aceptación de la solución.	Profesional de apoyo a la Gestión Tecnológica en la Secretaría General y Jurídica	BITACORA DE SISTEMAS GTC-FOR-003
El Responsable de Sistemas archiva en la carpeta correspondiente.	Profesional de apoyo a la Gestión Tecnológica en la Secretaría General y Jurídica	Archivo
Mensualmente; se genera la estadística de los casos presentados por requerimientos y bitácora de sistemas, con el fin de tomar las acciones correctivas o preventivas a que se dé lugar.	Profesional de apoyo a la Gestión Tecnológica en la Secretaría General y Jurídica	Estadística de los casos presentados por requerimientos y bitácora de sistemas

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS:

- Bitácora de sistemas (GTC-FOR-003)
- Solicitud de requerimiento del sistema (GTC-FOR-001)
- Ficha Técnica Equipo Cómputo (GTC-FOR-004)

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2021-07-21	Creación del procedimiento	01