

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SISTEMAS	CODIGO GS-P01	VERSION 4
		FECHA 9-05-2022	PAGINA 1 de 3

1. OBJETIVO	Garantizar la funcionalidad de los sistemas informáticos y comunicaciones.
--------------------	--

2. ALCANCE	Este procedimiento aplica para las actividades de mantenimiento y soporte técnico del hardware, software y comunicaciones requerido en todos los procesos.
-------------------	--

3. DEFINICIONES	
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento ejecutado mediante una serie de actividades planeadas, basadas en inspecciones periódicas, debidamente establecidas para detectar fallas potenciales y descubrir condiciones defectuosas de los equipos utilizados.
Mantenimiento correctivo	Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de reparar fallos o defectos que se presenten en equipos.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS	
GS-F01	Inventario de equipos de computo
GS-F02	Formato de servicios de sistemas
GS-F03	Hoja de vida de equipos
GS-F04	Acta de entrega de equipos y servicios
GS-I01	Instructivo de backups

5. GENERALIDADES
N/A

6. CONTENIDO			
6.1 Mantenimiento de equipos			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Elaborar listado de equipos	Se realiza listado con el inventario de todos los equipos de sistemas que se utilizan para la ejecución de los procesos de la empresa. Este debe actualizarse cuando se presente un cambio en los equipos.	GS-F01	Analista de sistemas
Elaborar y actualizar hojas de vida de equipos	Se indican los seriales, el tipo de equipo, modelo, marca y el software que utiliza y sus respectivas licencias. Se incluye también la información sobre los dispositivos compartidos como impresoras.	GS-F03	Analista de sistemas
Plan de mantenimiento preventivo	Se elabora el plan de mantenimiento preventivo para los equipos registrados en el listado.	GS-F01	Analista de sistemas
Ejecutar mantenimiento preventivo	Se realiza el mantenimiento preventivo de acuerdo al plan establecido.		Analista de sistemas

Elaboro: Paula Niño Cargo: Analista de Sistemas	Reviso y Aprobó: William Bohorquez Cargo: Director de Proyectos
--	--

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SISTEMAS	CODIGO GS-P01	VERSION 4
		FECHA 9-05-2022	PAGINA 2 de 3

Reportar fallas de los equipos	Si un equipo presenta fallas, el usuario reporta al Analista de sistemas para que evalúe el tipo de falla y ver si puede solucionarse internamente o se requiere solicitar el servicio a un proveedor. También se evalúa si se requiera la compra de algún repuesto y equipo para solucionar la falla.	GS-F02	Usuarios
Mantenimiento correctivo	Si se requiere apoyo del proveedor se hace la solicitud. El proveedor diagnostica el fallo y presenta cotización, si el monto es superior a los \$900.000 se envía para análisis y aprobación del Gerente, si está definitivamente no es posible, se analiza la compra de un nuevo equipo. Esta monto de aprobación también aplica cuando se requiera comprar algún repuesto o equipo.		Proveedor/analista de sistemas
Actualización de datos	Se actualizan los datos respectivos en la hoja de vida del equipo y del listado de inventario si hay necesidad de cambio del equipo. Se hace la entrega del equipo al usuario.	GS-F04	Analista de sistemas
Seguimiento	Se hace seguimiento a la ejecución del mantenimiento preventivo.		Analista de sistemas

6.2. Soporte Técnico

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Identifica y solicita requerimiento	El usuario identifica la necesidad requerida e informa al Ingeniero de Software.		Usuarios
Análisis de la solicitud	Se recibe la solicitud y se realiza un análisis preliminar de la factibilidad del requerimiento para determinar los recursos necesarios.		Ingeniero de software
Solicitar autorización	Si los recursos requeridos necesitan de autorización, esta se debe solicitar al Gerente. Si el Gerente no autoriza se informa al usuario que el requerimiento no se puede cumplir.		Ingeniero de software/Gerente
Realizar el requerimiento	Se realiza el requerimiento y se informa al usuario para que verifique que cumple con lo solicitado o si requiere ajustes, de ser así, se realizan los ajustes hasta que el usuario quede satisfecho.		Ingeniero de software/Usuario

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción de cambio	Responsable	Nueva versión
14/2/2013	Se incluye el formato de hoja de vida de equipos	Analista de sistemas	2
24/10/2014	Se reemplaza el uso del formato GS-F02 control de requerimientos y desarrollos en Siasoft, a partir de la fecha se llamará Servicios de sistemas. Se cambia el cargo del responsable del mantenimiento de equipos.	Analista de sistemas	2
8-oct-2015	Se ingresa el formato GS-F04 Acta de entrega de equipos y se cambia la estructura del formato GS-F02 de Servicios de sistemas.	Analista de sistemas	3

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SISTEMAS	CODIGO GS-P01	VERSION 4
		FECHA 9-05-2022	PAGINA 3 de 3

9/5/2022	Se complementa el objetivo del procedimiento, se incluye el monto de aprobación de compra de recursos o servicios, se actualiza el nombre del Analista de Sistemas.	Analista de sistemas	4
----------	---	----------------------	---