 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO	Versión:2	
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	Página 1 de 4	Fecha: 06/09/2016
		Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	

Objetivo: Este procedimiento establece las acciones que se deben seguir para realizar mantenimiento correctivo y preventivo de software y hardware.

Alcance: Inicia con la solicitud del usuario hasta la atención de los requerimientos y cierre del caso por parte de la Oficina de Sistemas de la Gobernación de Nariño.

Responsables: Responsable estratégico: Secretaría TIC;
Responsable Operativo: Técnico Administrativo.

Definiciones:


RECURSOS INFORMÁTICOS: Conjunto de herramientas (Hardware, Software, sistemas de información, comunicaciones y seguridad de la información) que permiten utilizar la informática para apoyar las labores de oficina.

SOFTWARE DE BASE: Son los programas básicos necesarios para que un funcionario pueda utilizar adecuadamente un equipo de cómputo (Sistema operativo, software ofimático, antivirus, correo electrónico institucional y navegadores).

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en equipos informáticos. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, optimización del software para aprovechar la mejor capacidad técnica.


DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
1	Establecimiento de Cronograma	Establecer el cronograma para la realización del Mantenimiento preventivo a los equipos informáticos en servicio de las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño, según inventario de activos y responsables.	Cronograma Inventario de equipos informáticos	Contratista-Técnicos Administrativos.

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO		Versión:2	
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE		Página 2 de 4	Fecha: 06/09/2016
			Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	


DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
2	Elaboración de circular de Mantenimiento	Elaborar la circular informando los equipos sobre los cuales se realizará mantenimiento preventivo y las fechas correspondientes a cada dependencia de la entidad.	Circular	Contratista-Técnicos Administrativos.
3	Publicación de circular y cronograma	Publicar a través de la página institucional de la Gobernación de Nariño (intranet), la circular y el cronograma para este fin.	Página Institucional - Intranet	Contratista-Técnicos Administrativos.
4	Recepción de equipos	Recoger los equipos en la dependencia y trasladarlos a la oficina de Secretaría TIC en la fecha estipulada.	NA	Contratista-Técnicos Administrativos.
5	Mantenimiento de Equipos	Limpieza de hardware interna y externa eliminando polvo y objetos extraños, reemplazo de partes dañadas por las existentes en el inventario de la entidad de lo contrario se requiere el suministro a un proveedor externo, revisión y lubricación de componentes internos. Para el caso de computadores, se realiza el mantenimiento de software, actualización de	NA	Contratista-Técnicos Administrativos.

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO	Versión:2	
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	Página de 4	3 Fecha: 06/09/2016
		Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		antivirus, eliminación de juegos, aplicaciones que no estén licenciadas y acordes a las funciones del usuario, archivos temporales, cookies y archivos de música para liberación de espacio en disco, verificación de cuenta de usuario que no debe ser administrador. Realización de copia de seguridad de toda la información que posee el equipo.		
6	Registro de Mantenimiento en Sistema	Registrar las actividades de Mantenimiento realizadas y estado del equipo, en el sistema de hoja de vida de hardware y software.	Aplicación Intranet	Contratista-Técnicos Administrativos.
7	Entrega de Equipo	Entregar el equipo al funcionario responsable, instalado e indicando el buen funcionamiento. Verificar la ubicación de la información en el mismo, para el caso de computadores.	NA	Contratista-Técnicos Administrativos.
8	Calificación de satisfacción de servicio.	Solicitar calificación de satisfacción de servicio al usuario, por medio del aplicativo diseñado para tal fin en la Intranet.	Intranet	Contratista-Técnicos Administrativos.

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO	Versión:2	
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE	Página de 4	Fecha: 06/09/2016
		Responsable: Secretario de TIC, innovación y Gobierno Abierto.	

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
9	Informe de mantenimiento	Realizar informe mensual dando a conocer los mantenimientos realizados a los equipos informáticos en las dependencias programadas.	Informe Aplicación Intranet	Contratista-Técnicos Administrativos.
10	Fin del Procedimiento			

Proyectó: Profesional encargado del procedimiento	Revisó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Aprobó: Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto
---	---	---