

1. OBJETIVO

Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo (escritorio y personal) y de otras infraestructuras tecnológicas, con las normas establecidas por los fabricantes y/o proveedores, para mantener en óptimo estado el funcionamiento de los mismos, poder detectar a tiempo cualquier falla o daño en sus componentes y garantizar la continuidad en el servicio.

2. ALCANCE

Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo semestral de los equipos de cómputo y de otras tecnologías de la Agencia para la Educación Postsecundaria de Medellín- SAPIENCIA, que garantice la operatividad de cada uno de los equipos, dando la verificación por parte del usuario de su correcto estado.

3. RESPONSABLE

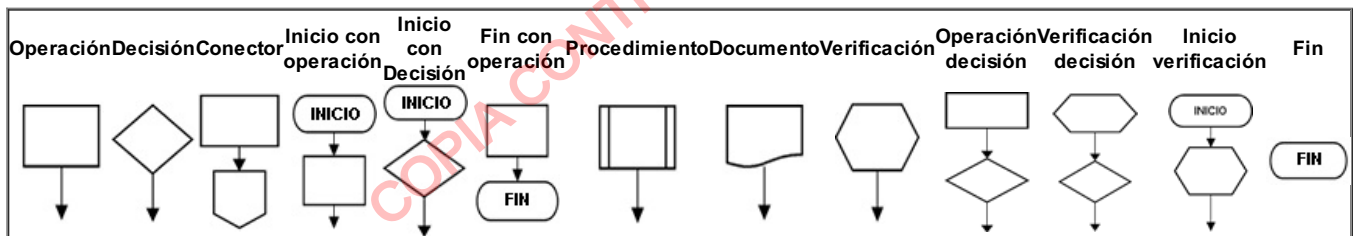
Subdirección administrativa, financiera y de apoyo a la gestión
 Contratista Líder de Gestión de sistemas de información.
 Equipo del proceso Gestión de sistemas de información

4. DEFINICIONES

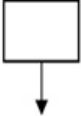
- **Mantenimiento correctivo:** la actuación del servicio técnico en respuesta a avisos sobre el mal funcionamiento de algún equipo, activo o proceso. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos que sobrevienen en el funcionamiento de la maquinaria.
- **Mantenimiento preventivo:** todas las acciones que tienen como objetivo la conservación y actualización de la infraestructura tecnológica, mediante la revisión, limpieza y reparación, que garanticen un buen funcionamiento y prevengan fallas futuras.

5. CONDICIONES INICIALES

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



N°	Actividad	Flujograma	Cargo Responsable	Referencia
1	Realizar verificación del inventario: Verificar el inventario de todos los equipos, para saber a cuáles corresponde realizar el mantenimiento preventivo o correctivo. El líder del proceso o el contratista (en caso de presentar una necesidad particular) solicitara en el aplicativo de Soporte T.I la generación de un requerimiento para llevar a cabo los mantenimientos.		Contratista Líder de Gestión de sistemas de información.	Solicitud de servicio en aplicativo SOPORTE TI http://helpdesk.sapiencia/index.php
2	Informar a las dependencias o procesos: El Contratista Líder de Gestión de Sistemas de Información, envía comunicado vía correo electrónico a los responsables de los diferentes procesos, con el fin de dar a conocer la programación y el calendario acordado, informando fecha de la realización del mantenimiento de los equipos de cómputo a cargo.		Contratista Líder de Gestión de sistemas de información.	Correo electrónico

	Si estos no se pueden cumplir en las fechas establecidas lo deben informar para re agendarse y realizar la respectiva documentación en el caso o requerimiento que corresponda.			
3	Realizar mantenimiento: Disponer de los elementos requeridos para llevar a cabo el mantenimiento del equipo. Si el mantenimiento es correctivo se procede con su reparación o si es el caso se llama al proveedor con quien se tiene contratada la revisión del equipo. El estado del equipo y las novedades encontradas quedar registradas en FAP- SI-001 Hoja de vida de equipo Nota 1: Para equipos nuevos, en caso de presentarse algún defecto, se debe hacer efectiva la garantía con el proveedor correspondiente. Nota 2: Si durante la gestión del mantenimiento se identifica la necesidad de reemplazar alguna pieza o elemento del equipo (como mouse, teclado, monitor o CPU), se debe informar al jefe inmediato para tramitar la requisición correspondiente y adelantar el proceso establecido para tal fin.		Contratista Técnico o Profesional de sistemas	Solicitud de servicio en aplicativo SOPORTE TI, llamado Help desk, link: http://192.168.0.10/Helpdesk FAPSI001Hoja de vida de equipoV3 • FO-AP-SI-001 Hoja de vida de equipo
4	Registro de la actividad: El técnico en sitio encargado, deberá hacer la documentación pertinente en el aplicativo de Soporte TI y adjuntar diligenciada la respectiva planilla en la que registra, la fecha de la actividad, el área o dependencia, la descripción general de la actividad, observaciones de ser el caso y la firma de la persona encargada, al igual que la del técnico.		Contratista Técnico o Profesional de sistemas	Solicitud de servicio en aplicativo SOPORTE TI http://192.168.0.10/Helpdesk • F-AP-SI-003 Programación y seguimiento mantenimiento equipos

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N.A.

8. LISTADO DE ANEXOS

- F-AP-SI-003 Programación y seguimiento mantenimiento equipos

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	13/Abr/2020	Se modifica procedimiento, con la nueva plataforma de SOPORTE TI
3	02/Sep/2022	Se precisan nombres de procesos, roles o cargos, se incluye el uso de la herramienta del Help desk. Este procedimiento fue actualizado por el contratista de TI Andrés Felipe Palacios, revisado por el contratista Líder Luis Fernando Cifuentes y aprobado por el Subdirector administrativo José Alveiro Giraldo Gómez.
4	08/May/2026	Se actualiza el enlace al aplicativo Helpdesk (nueva versión) y se precisan roles, cargos en el flujo y las actividades para ajustarlas a la actualidad institucional.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luciana Velez Arenas Cargo: Contratista MIPG-SIG Fecha: 08/May/2026	Nombre: Oscar Eduardo Mengo Urbina Cargo: Contratista Profesional Desarrollador Fecha: 11/May/2026	Nombre: LIBIER DARIO JIMENEZ PEÑA Cargo: Subdirector Administrativo, Financiero y de Apoyo a la Gestión Fecha: 13/May/2026

COPIA CONTROLADA