

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO:	2
2	ALCANCE:	2
3	DEFINICIONES:	2
4	DIAGRAMA DE FLUJO	3
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	4
5.1	Inventario de Hardware	4
5.2	Asignación y Entrega de Equipo	4
5.3	Mantenimiento Correctivo	4
5.4	Mantenimiento Preventivo	5
6	REFERENCIAS	5
7	APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	5

DOCUMENTO CONTROLADO

	GESTIÓN Y SOPORTE DE HARDWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

1 OBJETIVO

Garantizar que los equipos de cómputo funcionen correctamente desde el instante en que son entregados, durante su uso permanente y al mismo tiempo lograr un control de las características y cantidades de los mismos, en todas las áreas de la organización.

2 ALCANCE

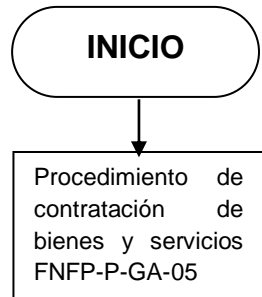
Equipos de cómputo, impresoras, disco duro y todos los dispositivos del FONDO NACIONAL DE FOMENTO DE LA PAPA en oficinas administrativas y técnicas.

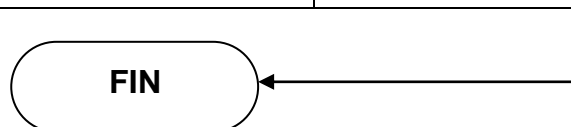
3 DEFINICIONES

- 1.1 Hardware (HW):** Equipos de cómputo, impresoras, discos duros y todos los dispositivos que se requieren para el procesamiento de información donde se incluyen también los sistemas de redes de voz y datos.
- 1.2 Soporte de Hardware:** Corresponde a la ayuda que ofrece al área de sistemas a los usuarios de los procesos del Fondo para resolver situaciones presentadas con los equipos.
- 1.3 Mantenimiento preventivo:** Inspección que se hace al hardware, desarrollada con base en frecuencias o fechas fijas pre-establecidas.
- 1.4 Mantenimiento correctivo:** Reparación del hardware, desarrollada después de que este ha presentado fallas.

	GESTIÓN Y SOPORTE DE HARDWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

4 DIAGRAMA DE FLUJO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	<p>Cuando se requiera la adquisición de equipos de cómputo y/o comunicaciones, el usuario debe hacer solicitud escrita al área de sistemas, indicando el equipo que necesita y la justificación de solicitud (Ver Procedimiento de contratación de bienes y servicios).</p>
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1. RECIBIR Y ACTUALIZAR EL INVENTARIO DEL HARDWARE	<p>El área de sistemas recibe el hardware de acuerdo con la orden de compra formato Orden de compra yo servicio FNFP-F-GA-05-17, verificando que las características sean las mismas a la solicitud y que se encuentre en buen estado.</p>
2. RECIBIR Y ACTUALIZAR EL INVENTARIO DEL HARDWARE	<p>Mediante el formato Inventario de hardware y/o software para asignación FNFP-F-SS-20-40, a través de la firma por parte del usuario quien se hará responsable del manejo de los equipos, una copia debe quedar consignado en la hoja de vida de cada empleado, copia que será entregada a gestión documental para su correspondiente archivo.</p>
3. BRINDAR SOPORTE AL HARDWARE	<p>El usuario del hardware hace la solicitud de soporte al área de sistemas mediante correo sistemas@fedepapa.com. Contactando al usuario y determinando la necesidad relacionada con la solicitud de soporte y el grado de prioridad. Sistemas diagnostica y resuelve la solicitud de soporte a través de administrador.</p>
4. EJECUTAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO	<p>El área de sistemas planea y ejecuta el mantenimiento según el formato Programa de mantenimiento FNFP-F-SS-20-41 teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el grado de limpieza que necesita el equipo de cómputo. • Verificar el funcionamiento del hardware, revisando si existen fallas que conlleven a la necesidad de aplicar un soporte (aplicar las actividades de mantenimiento correctivo).
5. EJECUTAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO	<p>Cuando se requiera la reparación de equipos de cómputo y/o comunicaciones, el usuario de hardware debe hacer la solicitud a sistemas@fedepapa.com indicando la falla que presenta. Contactando al usuario y determinando la necesidad relacionada con la solicitud de soporte y el grado de prioridad. Sistemas diagnostica y resuelve la solicitud de soporte a través de administrador.</p>
6. VERIFICAR EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	<p>El área de sistemas es responsable de verificar el cumplimiento del hardware y tomar acciones de mejora.</p>



	GESTIÓN Y SOPORTE DE HARDWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Inventario de Hardware

Cuando se requiera la adquisición de equipos de cómputo y/o comunicaciones, el usuario debe hacer solicitud escrita o por correo electrónico al área de sistemas, indicando el equipo que necesita, características y la justificación de su solicitud.

El área de sistemas recibe la solicitud y procede a realizar las cotizaciones necesarias del equipo y evalúa la mejor opción, generando un concepto técnico sobre la justificación y costo. Si el concepto es favorable, se solicita la autorización del Director del Fondo y el Ordenador del Gasto. El área de Sistemas hace acompañamiento en el proceso de compra, configuración y envío del equipo solicitado al usuario correspondiente.

Si no es favorable el concepto, informa al usuario solicitante las razones del resultado emitido.

El inventario de Hardware, se genera a partir de la entrega de cualquier equipo a alguna de las Áreas del Fondo. Siempre deberá existir un responsable de la entrega del equipo recibido a conformidad, así como las políticas de manejo formato ***Inventario de hardware y/o software para asignación FNFP-F-SS-20-40.***

5.2 Asignación y Entrega de Equipo

El área de sistemas entregará el Hardware asignado según formato ***Inventario de hardware y/o software para asignación FNFP-F-SS-20-40,*** el equipo contará con la respectiva placa asignada por el sistema contable al momento del ingreso de su compra, en el inventario de activos fijos del programa SAP.

5.3 Mantenimiento Correctivo

Cuando se requiera la reparación de equipos de cómputo y/o comunicaciones, el usuario debe hacer solicitud escrita al área de sistemas, indicando la falla que se presenta.

El área de sistemas emite concepto sobre la reparación y solicita cotización de la misma. Evalúa la mejor opción en costo y calidad del servicio. Resolviendo la solicitud de soporte a través de administrador.

	GESTIÓN Y SOPORTE DE HARDWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

5.4 Mantenimiento Preventivo

El área de sistemas realiza la planeación de mantenimiento según formato **Programa de mantenimiento FNFP-F-SS-20-41**, registrando el tiempo estimado para cada mantenimiento preventivo y el estado en el que se encuentra dicho mantenimiento.

Cuando se requiera la baja de equipos de cómputo y/o comunicaciones, el usuario debe hacer solicitud escrita al área de sistemas, indicando las razones por las cuales considera el desuso del equipo. El área de sistemas emite concepto sobre el equipo e informa por escrito al usuario solicitante.

6 REFERENCIAS

FNFP-F-SS-20-40 Inventario de hardware y/o software para asignación

FNFP-F-SS-20-41 Programa de mantenimiento

7 APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

	ELABORÓ	APROBÓ
NOMBRE	MARITZA DIAZ CONTRERAS	PAULA ANDREA GARAVITO GUARÍN
CARGO	CONTROL PRESUPUESTAL	DIRECTOR FONDO
FECHA	02-01-2018	02-01-2018

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01-04-2015	Emisión del documento
2	01-06-2016	Se crean los formatos de Inventario de hardware y/o software para asignación y el programa de mantenimiento.
3	02-01-2018	Se elimina firma de elaborado y aprobado. Se actualizan consecutivos de codificación.