

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 1 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

## 1. OBJETIVO

Apoyar técnicamente la plataforma tecnológica de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) mediante actividades de mantenimiento correctivo y preventivo, soporte técnico de hardware y software para garantizar la disponibilidad de las herramientas tecnológicas en los diferentes procesos de la Entidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con las diferentes solicitudes de mantenimiento y soporte de hardware y software que realiza un usuario interno de la CVP.

La aplicación del procedimiento cubre todos los demás actividades de los procesos de la CVP que requieran apoyo para los diferentes elementos de la plataforma tecnológica.

## 3. RESPONSABLES

El responsable por la gestión (modificación, actualización, y resultados) del procedimiento es el Profesional Universitario designado de la Dirección de Gestión Corporativa y CID - área de Sistemas. Participan en la ejecución el Técnico Operativo, los proveedores de Productos y servicios del área de Sistemas y los usuarios de la CVP.

## 4. NORMATIVIDAD

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Decreto	680	Por el cual se modifica la Comisión Distrital de Sistemas -CDS-	2001		<b>X</b>	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Mario Rolando Benavides Contratista Dirección de Gestión Corporativa y CID Mauricio Duque Técnico Operativo Contratista Fecha:14/02/2014	Camilo Augusto Ramos Profesional Universitario Dirección de Gestión Corporativa y CID Fecha:24/02/2014	Comité SIG P/ María Victoria Alvarado Girón Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: 29/10/2014

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 2 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Acuerdo	057	Por el cual se dictan disposiciones generales para la implementación del sistema distrital de información -sdi-, se organiza la comisión distrital de sistemas, y se dictan otras disposiciones	2002		<b>X</b>	
Circular	066	Formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones	2002		<b>X</b>	
Directiva	002	Formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones	2002		<b>X</b>	
Decreto	397	Delega en el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá las atribuciones conferidas al Alcalde Mayor en el Acuerdo 57 de 2002 como presidente de la Comisión Distrital de Sistemas...	2002		<b>X</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 3 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Resolución	001	Por la cual se establece el reglamento interno de la Comisión Distrital de Sistemas.	2003		<b>X</b>	
Directiva	005	Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones aplicables a las entidades del Distrito Capital	2004		<b>X</b>	
Resolución	1550	Por medio de la cual se establecen las políticas de informática y sistemas para la Caja de la Vivienda Popular	2007			<b>X</b>
Circular (CVP)	003	Instrucciones generales para la atención y seguimiento a las solicitudes de carácter técnico para el área de sistemas	2010			<b>X</b>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 4 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Circular (CVP)	001	Instrucciones generales para el uso adecuado de los Sistemas de información y de la infraestructura tecnológica de la Caja de la Vivienda Popular	2013			X

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Contrato	Contratos de mantenimiento de hardware sin garantía			X
Contrato	Contratos de alquiler de hardware			X
Contrato	Contratos de adquisición de hardware y software			X

## 6. DEFINICIONES

**Equipo de cómputo:** Es la computadora que se le asigna al usuario como herramienta tecnológica de apoyo para la realización de sus tareas, existen varias clases de acuerdo a su tamaño y/o necesidad: Servidor, Computadora de Escritorio, cliente liviano, portátil.

**Hardware:** corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo o que se encuentren conectados a él, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Igualmente, reciben este nombre cualquier equipo periférico físico que se encuentre conectado directamente al equipo de cómputo o que interactúe con él a través de la infraestructura de comunicaciones

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 5 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

alámbrica o inalámbrica, por ejemplo impresoras, escáneres, discos duros, memorias USB, ratones, cámaras, teléfonos, enrutadores, etc.

**Inconsistencia:** Error que se presenta en la manipulación de un equipo de cómputo.

**Mantenimiento Correctivo:** Son actividades relacionadas para solucionar una falla específica.

**Mantenimiento Preventivo:** consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un PC. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de informaciones correctas, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

**Software:** se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).

**Solicitud:** Requerimiento que realiza un usuario producido por una falla o inconsistencia de un servicio informático.

**Usuario:** Es la persona que interactúa con un equipo de cómputo.

## 7. CONDICIONES GENERALES

- Los mantenimientos correctivos se realizan cada vez que se presenten inconvenientes en el funcionamiento de los equipos de cómputo, impresoras, teléfonos y/o equipos activos, los cuales pueden involucrar problemas de software y/o hardware. La identificación de los inconvenientes se realiza mediante un diagnóstico inicial realizado por el personal de soporte de sistemas previa solicitud del usuario.
- Los requerimientos para ese procedimiento solamente se atenderán si el usuario los realiza por medio de correo electrónico asignado al área de soporte.
- No se realizan diagnósticos o soportes técnicos a equipos que no sean propiedad de la CVP. Para los equipos alquilados únicamente se realizan

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 6 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

diagnósticos con el fin de escalar el problema al proveedor correspondiente con base en el acuerdo de nivel de servicio.

- Los horarios para soporte serán los mismos que la que se establezca como jornada laboral para los funcionarios.

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos/ Registros</b>
<b>¿Mantenimiento Correctivo o Preventivo?</b>			
<b><u>Mantenimiento Correctivo</u></b>			
<b>1</b>	Solicitar al área de Sistemas el soporte técnico utilizando como medio el correo electrónico	Usuario	Correo electrónico
<b>2</b>	Atender el caso de acuerdo con la solicitud	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	
<b>3</b>	Revisar el equipo determinando si el problema es de hardware y software en el puesto de trabajo. Si es pertinente solicitar la presencia del usuario.	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 7 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos/ Registros</b>
<i>¿Hardware o software?</i>			
<b><u>Software</u></b>			
<b>4</b>	Identificar la posible causa del problema que presenta el equipo	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	
<b>5</b>	Informar al usuario las actividades que se ejecutarán y el tiempo requerido al usuario	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Correo electrónico
<b>6</b>	Retirar hardware del puesto de trabajo informando al usuario, si se requiere para el diagnóstico y solución de la avería	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Correo electrónico
<i>¿Equipo Propio o Alquilado?</i>			

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 8 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
7	<p><b>7.1-Propio:</b> Reinstalar el software que presentó la falla. <b>Ir a la actividad N° 9</b></p> <p><b>7.2-Alquilado:</b> Escalar de acuerdo a las condiciones contractuales con el proveedor de servicio del hardware. <b>Ir a la actividad N° 8</b></p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas</p>	<p>Correo electrónico o comunicación de acuerdo al procedimiento propio del proveedor</p>
8	<p>Verificar la solución dada por el proveedor</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas</p>	<p>Reporte de soporte del proveedor</p>
9	<p>Trasladar el hardware y entregarlo al usuario</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas</p>	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 9 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos/ Registros</b>
<b>10</b>	Archivar reporte de soporte en la hoja de vida del respectivo equipo	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	<b>208-DGC-ft-05</b>  Anotación en Formato Asignación y Hoja de vida de Equipos
<b>11</b>	Responder correo de la solicitud informado la solución dada  <b><i>Fin de procedimiento</i></b>	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Correo electrónico
<b><u>Hardware</u></b>			
<b><i>¿Equipo Propio o Alquilado?</i></b>			
<b><u>Equipo Propio</u></b> <i>Si es equipo alquilado ir a la actividad N°23</i>			
<b><i>¿Tiene Garantía?</i></b>			

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 10 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
12	<p><b>12.1-CON GARANTÍA:</b> Escalar al proveedor de acuerdo a condiciones de contrato de adquisición del equipo. <b>Ir a la Actividad N° 17</b></p> <p><b>12.2-SIN GARANTÍA:</b> Revisar sistemáticamente con base en los síntomas reportados por el funcionario la avería que presenta el equipo. La revisión mínima incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos (Board, Memoria, Disco Duros, Drive, Procesador, Fuente, Paneles, Teclados, Monitor, etc.)</li> <li>• Ajuste de tarjetas y conexiones de poder y de datos</li> <li>• Intensidad de señal y nivel de ruido</li> <li>• Partes que no se encuentren funcionando adecuadamente como disipadores, ventiladores, rodillos, etc. <b>Ir a la Actividad N° 13</b></li> </ul>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Dirección de Gestión Corporativa y CID- Sistemas</p>	<p>Correo electrónico o comunicación de acuerdo al procedimiento propio del proveedor</p>
<p><b><i>¿Se Requiere Reemplazar Partes?</i></b></p>			

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 11 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
<b>13</b>	<p><b>13.1-SI:</b> Consultar el contrato de mantenimiento de equipos que no tienen garantía para determinar condiciones de solicitud de partes. <b>Ir a la Actividad N° 14.</b></p> <p><b>13.2-NO:</b> Realizar los ajustes pertinentes para restablecer la operatividad del equipo. <b>Ir a la Actividad N°17.</b></p>	Profesional Universitario  Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	
<b>14</b>	Solicitar al proveedor las partes requeridas de la bolsa de repuestos con el fin de reparar el equipo	Profesional Universitario  Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Correo electrónico de solicitud
<b>15</b>	Enviar la parte requerida de acuerdo con las condiciones contractuales	Proveedor de contrato de mantenimiento de equipos sin garantía	Remisión de la parte

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 12 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos/ Registros</b>
<b>16</b>	Reemplazar la parte defectuosa (elemento que presentaba un daño) del equipo utilizando la parte enviada por el proveedor <b>Ir a la Actividad N° 17.</b>	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID- Sistemas	
<b>17</b>	Verificar la solución dada por el proveedor al problema escalado, el resultado del reemplazo de la parte o el ajuste hecho	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID- Sistemas	Reporte de soporte por parte del proveedor
<b>¿Funciona?</b>			
<b>18</b>	<b>18.1-SI: Ir a la actividad N° 19</b> <b>18.2-NO: Ir a la actividad N° 3</b>		
<b>19</b>	Entregar instalado el hardware al usuario en el puesto asignado	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID- Sistemas	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 13 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
20	Verificar que el problema reportado en la solicitud haya sido corregido	Usuario	
<i>¿Problema solucionado?</i>			
21	<b>20.1-SI: Ir a la Actividad N° 22</b>  <b>21.2-NO: Devolver el hardware al área de Sistemas para solución. Ir a la actividad N° 3</b>	Usuario	
22	Registrar y archivar reporte del soporte o el cambio de partes en la hoja de vida del respectivo equipo	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	<b>208-DGC-ft-05</b>  Anotación en Formato Asignación y Hoja de vida de Equipos firmado por el usuario
23	Responder el correo de la solicitud de soporte técnico informado la solución que se dio a esta  <b><i>Fin de procedimiento</i></b>	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Correo electrónico
<b><u>Equipo Alquilado</u></b>			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 14 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
<b>24</b>	<p>Escalar de acuerdo a las condiciones contractuales al proveedor de servicio de la máquina. <b>Ir a la actividad N°17</b></p> <p><b>Nota:</b> para cubrir averías en los equipos de cómputo, contractualmente se obliga al proveedor la entrega de un (1) equipo de características superiores a la configuración contratada, el cual se encuentra en custodia del área de sistemas</p>	Profesional Universitario  Dirección de Gestión Corporativa y CID- Sistemas	Correo electrónico o comunicación de acuerdo al procedimiento propio del proveedor
<b><u>Mantenimiento Preventivo</u></b>			
<b>25</b>	Realizar programación del mantenimiento con base en el inventario de equipos propios con garantía y sin garantía y equipos alquilados	Profesional Universitario  Dirección de Gestión Corporativa y CID- Sistemas	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 15 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
<b>26</b>	<p>Hacer mantenimiento preventivo en las condiciones acordadas.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Como mínimo se deben ejecutar las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza interna mediante soplado de las partes</li> <li>• Limpieza externa del hardware, periféricos y monitor cuidando de no utilizar sustancias abrasivas o corrosivas que puedan deteriorar el equipo.</li> <li>• Optimización de software (actualización de parches, antivirus, limpieza de temporales, etc.)</li> <li>• Verificación en la fuente de los voltajes de poder</li> </ul>	Proveedores del mantenimiento preventivo	
<b>27</b>	<p>Verificar los resultados del mantenimiento preventivo realizado</p>	Profesional Universitario  Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 16 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos/ Registros</b>
<b>28</b>	Registrar en el formato de hoja de vida de equipos el mantenimiento realizado  <b>Fin del procedimiento</b>	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	<b>208-DGC-ft-05</b>  Anotación en Formato Asignación y Hoja de vida de Equipos

<b>9. PUNTOS DE CONTROL</b>
-----------------------------

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>¿Qué se controla?</b>	<b>¿Con qué frecuencia?</b>	<b>¿Quién lo controla?</b>	<b>Riesgos Asociados</b>
3	Revisar la clase de problema que presenta el equipo	La causa de la avería que presenta el equipo	Para cada solicitud de soporte técnico que se presenta	Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Inadecuada identificación de la causa del problema que evite la reparación del equipo

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 17 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

N°	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
8	Verificar la solución técnica de mantenimiento correctivo dada por el proveedor	Desaparición de la avería del equipo	Para cada solicitud de soporte técnico escalada al proveedor	Técnico Operativo Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Deficiencias de calidad en las reparaciones efectuadas por el proveedor Pérdidas de productividad por deficiencias en el mantenimiento
17	Verificar la solución técnica dada a la solicitud	Desaparición de la avería del equipo	Para cada solicitud de soporte técnico realizada	Usuario	Perdidas de información u oportunidad en la ejecución de actividades
20	Verificar que el problema reportado en la solicitud haya sido corregido	Solución a la avería	Para cada solicitud	Usuario	Aceptar una solución que no haya reparado el hardware efectivamente

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 18 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

N°	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
27	Verificar los resultados del mantenimiento preventivo realizado	Ejecución de tareas de mantenimiento preventivo	Para cada mantenimiento preventivo	Profesional Universitario  Técnico Operativo  Dirección de Gestión Corporativa y CID-Sistemas	Deterioro o averías de los equipos por deficiencia en el mantenimiento

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver diagrama de flujo del procedimiento de soporte técnico

## 11. ANEXOS

No Aplica

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
1	29-10-2014	Actualización del procedimiento	Camilo Ramos Profesional Universitario  Mauricio Duque Técnico Operativo

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-DGC-Pr-03	
		Versión: 4	Pág. 19 de 19
		Vigente desde: 29/10/2014	

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
2	13/10/2011	Se retiró el acuerdo 017 de la normatividad, se reformula el alcance del procedimiento y se incluyen las actividades 17, 18, 19, 36, 37, 38,39 en la descripción del procedimiento.	Gina Alexandra Vaca Linares Directora de Gestión Corporativa y CID
3	29/10/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cambia nombre del procedimiento.</li> <li>• Se reformula el objetivo del procedimiento.</li> <li>• Se excluyen los flujos correspondientes a otros servicios como prestamos de equipos, administración de usuarios y asignación de equipos</li> <li>• Se simplifican los flujos de trabajo reformulando y eliminando las actividades y responsables</li> <li>• Se actualiza la normatividad incorporando normas desde 2007 a 2013</li> <li>• Se actualizan las condiciones generales de operación del procedimiento</li> <li>• Se incorpora las actividades para el mantenimiento preventivo</li> </ul>	Camilo Augusto Ramos Profesional Universitario Dirección de Gestión Corporativa y CID