



Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria

Oficializada según Acuerdo 028 de Dic. 5 de 2002
Licencias No. 04069 Dic. 2003 – 3815 Dic. 2004
Nit. 802020717-7 Dane 108433075779

Educamos para la Paz

CARTA DESCRIPTIVA DE PROCESO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
ÁREA DE GESTIÓN	Gestión Administrativa y Financiera
NOMBRE DEL PROCESO	Mantenimiento de Equipos y Recursos para el Aprendizaje
CÓDIGO DEL PROCESO	GF-P05
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la disponibilidad y el funcionamiento óptimo de los equipos y recursos para el aprendizaje (equipos de cómputo, audiovisuales, de laboratorio, etc.) a través de un plan de mantenimiento.
RESPONSABLE PRINCIPAL	Coordinador(a) / Líder TIC / Líder de Laboratorio
ALCANCE	INICIO: La actualización del inventario y el diagnóstico del estado de los equipos al inicio del año escolar. FIN: La verificación de los mantenimientos realizados y la presentación del informe sobre el estado de los equipos al final del año.
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (PASO A PASO)	<ol style="list-style-type: none">Actualización de Inventario: Realizar un inventario detallado de los equipos (marca, modelo, serial, ubicación, estado) al inicio del año.Elaboración del Plan de Mantenimiento: Crear un plan que programe el mantenimiento preventivo (limpieza, actualizaciones) y defina el protocolo para el correctivo (reparaciones).Ejecución de Mantenimiento Preventivo: Realizar las actividades programadas (ej: limpieza semestral de proyectores, actualización de antivirus en computadores) y registrarlo en una bitácora.Recepción de Solicitudes de Reparación: Recibir los reportes de equipos con fallas a través de un formato o canal oficial.Gestión de Mantenimiento Correctivo: Diagnosticar la falla. Si es simple, resolverla internamente. Si es compleja, gestionar la contratación del servicio técnico externo.Seguimiento a Reparaciones: Hacer seguimiento al estado de los equipos enviados a reparación hasta su reingreso y puesta en funcionamiento.Gestión de Garantías: Llevar un control de las garantías de los equipos nuevos y tramitarlas en caso de ser necesario.Trámite de Bajas: Cuando un equipo es obsoleto o irreparable, realizar el procedimiento administrativo para darlo de baja del inventario.Elaboración de Informes: Presentar informes periódicos a Rectoría sobre el estado de los equipos,



Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria

Oficializada según Acuerdo 028 de Dic. 5 de 2002

Licencias No. 04069 Dic. 2003 – 3815 Dic. 2004

Nit. 802020717-7 Dane 108433075779

Educamos para la Paz

	<p>mantenimientos realizados y necesidades de reposición.</p>
RECURSOS NECESARIOS (INSUMOS)	<ul style="list-style-type: none">• Humanos: Líder TIC, personal de soporte, proveedores de servicio técnico.• Documentales: Inventario de equipos, manuales técnicos, formato de solicitud de mantenimiento, bitácora de mantenimiento.• Financieros: Presupuesto del FSE para mantenimiento y reparaciones.• Materiales: Herramientas básicas, software de diagnóstico, repuestos.
RESULTADOS ESPERADOS (PRODUCTOS)	<ul style="list-style-type: none">• Inventario de equipos y recursos actualizado.• Plan de Mantenimiento (preventivo y correctivo) documentado.• Bitácora de mantenimiento con el registro de todas las intervenciones.• Órdenes de servicio o contratos para reparaciones externas.• Actos administrativos de baja de equipos.• Equipos y recursos en estado funcional y disponibles para su uso pedagógico.
INDICADORES DE MEDICIÓN	<ul style="list-style-type: none">• De Disponibilidad: Porcentaje de equipos (ej: computadores de la sala de sistemas) que se encuentran operativos.• De Cumplimiento: Porcentaje de las actividades del plan de mantenimiento preventivo que fueron ejecutadas.• De Respuesta: Tiempo promedio entre el reporte de una falla y su solución o envío a reparación.
DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none">• El documento de inventario detallado.• El documento del Plan de Mantenimiento.• Los formatos de solicitud de mantenimiento.• La bitácora de mantenimientos realizados.• Los contratos u órdenes de servicio con proveedores.• Las actas o resoluciones de baja de bienes.• El registro de control de garantías.