

**PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y
PERIFÉRICOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO****1. OBJETIVO**

El objetivo de este plan es determinar las condiciones bajo las cuales serán ejecutados los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo de la Universidad del Atlántico para disminuir los daños ocasionados por factores de falta de limpieza y prolongar su tiempo de vida útil.

2. ALCANCE

Aplica para los equipos de cómputo propiedad de la Universidad del Atlántico, que se encuentran bajo custodia de los usuarios en diferentes dependencias.

3. RESPONSABILIDAD**3.1. JEFE OFICINA DE INFORMATICA.**

Es el responsable de que este instructivo se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

3.2 EQUIPO DE MESA DE AYUDA Y MICROINFORMATICA

Equipo de personas que realizan las actividades de mantenimiento de los equipos de cómputo.

4. GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos.

- **Equipo de cómputo:** Son los dispositivos eléctricos, electrónicos y mecánicos que se emplean para procesar datos con programas diseñados para ello.
- **Mantenimiento preventivo:** Es el servicio de mantenimiento programado periódicamente a los equipos de cómputo tanto en su parte de hardware (física) y su parte de software (lógica), con el objetivo de que estos siempre se encuentren en perfectas condiciones de uso.
- **Mantenimiento correctivo:** Es el servicio de mantenimiento que se le realiza eventualmente a un equipo de cómputo, cada vez que este lo requiera, debido a una falla técnica en su hardware y/o software.
- **Hardware:** Se refiere a la parte física de la computadora, la parte tangible, la que se puede ver y tocar.

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

- **Software:** Se refiere a los programas informáticos que utiliza o están instalados en la computadora. La lógica que permite realizar tareas complejas al hardware.
- **Antivirus:** Los antivirus nacieron como una herramienta simple cuyo objetivo fuera detectar y eliminar virus informáticos

5. POLITICAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN

- Sujeto a disponibilidad presupuestal para contratación.
- Recepción del inventario de equipos de cómputo, sus periféricos y ubicación, por parte del Departamento de Bienes y Suministros de la Universidad.
- Diagnóstico del personal técnico al realizar un soporte o mantenimiento correctivo.
- Esta actividad se realizará con prioridad a los equipos antiguos o los que ya hayan salido de su respaldo de garantía.
- Los equipos que aún se encuentran en garantía solo recibirán mantenimiento lógico y limpieza externa 1 vez por año, muy importante tener en cuenta que no se deben violentar los sellos, porque implica perder la garantía del equipo.
- Tener conocimiento y seguir las recomendaciones del Manual de Seguridad y Políticas de Informática / MAN-GT-001
- Determinar acciones de mantenimiento por prioridades, teniendo en cuenta los equipos que no alcanzaron a cubrirse con el mantenimiento general y programar la atención.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Preventivo <p>Se proyecta brindar este servicio con un promedio de 2 veces al año a través de dos modalidades: *Una contratación general en el año, sujeto a disponibilidad de recursos y aprobación de presupuesto. *Mantenimiento preventivo en cada soporte técnico realizado, siempre y cuando se visualice que el equipo lo requiere.</p>	<p>Técnicos de Soporte / Coordinador Soporte Técnico</p>	<p>Registro en el (CAU)</p> <p>Reporte mantenimiento del contratista</p>

**PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y
PERIFÉRICOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO**

Durante el mantenimiento preventivo se procederá a realizar el levantamiento de los datos del equipo y sus aspectos técnicos, además, confirmar los datos de ubicación física y usuario responsable del mismo.

De acuerdo con cita de atención coordinada previamente, el usuario responsable del equipó deberá realizar una copia de seguridad de su información para prevenir la perdida de información; al mismo tiempo se recolecta información para contar con el historial de servicios por equipo y facilitar la identificación de fallas recurrentes y justificar adecuadamente reemplazos de partes, retiro y cambio de equipo, o incremento de capacidad operativa de la máquina.

Las rutinas de mantenimiento a realizar varían de acuerdo al tipo de equipos, sin embargo, en forma general deberán cubrir los siguientes aspectos:

CPU:

Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas, limpieza de drivers, limpieza externa.

Verificar y asegurar las conexiones de red (tomas, cables, conectores).

Limpieza y revisión de teclado

Limpieza y revisión de monitor

Scandisk y diagnósticos del (los) disco(s)

ANTIVIRUS

Verificar que se encuentre instalado y configurar en caso de ser necesario.

OTROS:

Borrado de temporales.

Vaciado de papelera de reciclaje.

**PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y
PERIFÉRICOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO**

	<p>Eliminar historial de internet y carpeta descargas, previa autorización del cliente. Configurar carpeta de Google Drive en escritorio al usuario para back up continuo de la información en la nube. Actualizar información del equipo, reportando al responsable del CAU.</p> <p>En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo o compra de piezas y/o accesorios en la ejecución del mantenimiento será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal levantará un reporte técnico de diagnóstico que justifique la compra de las partes o accesorios dañados o en mal estado.</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento Correctivo <p>Se deberá brindar el servicio de atención de emergencia ante un desperfecto presentado en cualquier equipo del campus, para este servicio se requerirá realizar una solicitud vía: Solicitud en el CAU (Centro de Atención al Usuario)</p> <ul style="list-style-type: none">• Vía CAU• Correo mesadeayuda@mail.uniatlantico.edu.co• Solicitud escrita sólo si no se tiene acceso al CAU o no se obtiene respuesta de la incidencia. <p>Si el equipo se encuentra en garantía, se gestionará el servicio con la empresa del soporte de la garantía.</p> <ul style="list-style-type: none">• Recomendaciones a los usuarios finales <p>Técnico de Servicio realizará las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• No ingerir alimentos y bebidas en el área donde utilice equipo de cómputo• Apagar el equipo de cómputo al finalizar la jornada laboral		
--	--	--	--

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

	<ul style="list-style-type: none"> • No apagar la computadora sin antes salir adecuadamente del sistema • Hacer buen uso de los recursos de cómputo • Seguir las instrucciones de uso de los equipos de cómputo o periféricos. • Realizar respaldos de información crítica periódicamente en la herramienta Google Drive disponible para todos los usuarios con correo institucional. • Consultar con el personal de la Oficina de Informática cualquier duda o situación que se presente con el equipo de cómputo o periférico. Puede contactarse: Solicitud en el CAU (Centro de Atención al Usuario) • Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre el equipo. 		
--	--	--	--

7. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NORMA TECNICA ISO 27001
- MAN-GT-001 Manual de Seguridad y Políticas de Informática

9. CONTROL DE CAMBIOS

VER	FECHA	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN
0	Agosto 2010	Mauricio Vengoechea	VERSIÓN ORIGINAL
1	Agosto 12 2016	Equipo mesa de ayuda y microinformática	Modificación Responsabilidad, actividades
2	Mayo 5 de 2018	Avis Alee	Actualización de los canales de comunicación
3	Mayo 5 2021	Avis Alee Brumvig	Descripción del mantenimiento preventivo / Se elimina cronograma / Cambios en segundo párrafo de la descripción de actividades.

**PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y
PERIFÉRICOS DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO**

4	14/10/2022	Avis Alee Brumvig	Se hicieron adiciones en el punto 7 y en el punto 5
---	------------	----------------------	--