

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 1 de 10

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE
EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
VALLEDUPAR

GESTION DE LA TECNOLOGIA Y LAS COMUNICACIONES TICS

“EMDUPAR S.A.E.S.P.”

2021

RESPONSABLE: DIVISION DE SISTEMAS EMDUPAR S.A.E.S.P

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 2 de 10

INTRODUCCION

De acuerdo a los requerimientos de la administración pública actual, en tanto a que los equipos de informática y sistemas han adquirido especial importancia, los cuales contribuyen a facilitar el trabajo, la atención y la comunicación con la comunidad para apoyar la finalidad misma de las entidades de este sector. Se formula el presente Plan, el cual tiene como fundamento el mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de cómputo, impresoras, y equipos a fines a esta actividad.

La necesidad de establecer planes de Mantenimiento, es evitar la falla de los equipos, es encontrar y corregir los problemas menores antes que estos provoquen fallas. Su finalidad es mantener las máquinas y los equipos en un estado operativo y eficaz dentro de un proceso, dinámico, complejo, estratégico y bajo un estricto control

El Plan busca atender las necesidades reales que EMDUPAR S.A.E.S.P. tiene en la presente vigencia 2021 y además, dar cumplimiento a los lineamientos consignados en el Plan Estratégico 2020-2023; de esta forma posibilitar el mantenimiento como una actividad técnico – administrativa dirigida principalmente a prevenir averías, y a restablecer los equipos de comunicación e informática a su estado normal de funcionamiento, programando de manera puntual las actividades tendientes a mejorar el funcionamiento de un equipo.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 3 de 10

OBJETIVO GENERAL

Mejorar aspectos operativos relevantes del establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen y racionalizar costos de operación, el Mantenimiento en áreas de informática es periódico y permanente, es predictivo, es preventivo y correctivo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Los objetivos que se esperan alcanzar son los siguientes:

- Ampliar la vida útil y mantener en óptimo estado los equipos de cómputo.
- Tener en perfectas condiciones de operatividad los equipos.
- Disminuir costos, aumentar eficiencia y eficacia en el soporte tecnológico de los equipos.
- Realizar y mantener el inventario actualizado de los equipos.
- Contar con un plan de trabajo elaborado por Emdupar sobre el mantenimiento de sus equipos de cómputo.
- Realizar las copias de seguridad de la información de los PC, servidores y sistemas de información.

ETAPAS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:

Adquisición de Materiales.

Recurso Humano

Elaboración del Cronograma Actividades y el Cronograma de Trabajo de Mantenimiento.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 4 de 10

DEFINICION

La División de Sistemas de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. ha elaborado un plan de trabajo con respecto al mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos de cómputo y copias de seguridad. El cual permita prolongar la vida útil de los equipos de cómputo, servidores de red, estaciones de trabajo, impresoras. Así mismo, minimiza la tasa de desperfectos y aumentar la productividad de los equipos al reducir el tiempo hora/equipo y hora/hombre no útil.

NECESIDAD DE LA ACTIVIDAD:

Si no se da el apropiado mantenimiento preventivo de computadoras estos aparatos suelen tener un comportamiento inestable que es más propenso a sufrir daños a largo-plazo requiriendo una reparación de la PC. Para mantener una PC funcionando apropiadamente se debe realizar un mantenimiento preventivo periódicamente de los componentes mayores de la PC. Esta rutina debe incluir limpieza del exceso de polvo de los componentes y probar los componentes para un funcionamiento correcto. El polvo normalmente no afecta el flujo de la electricidad o penetra un circuito electrónico, pero el polvo puede formar una capa térmica que eleva la temperatura y reduce el tiempo de vida de la PC o hasta quemar los componentes internos de la misma. También la suciedad en teclado, ratón y los botones del monitor es propicia para la proliferación de gérmenes, bacterias y virus causantes de infecciones. También las computadoras sucias pueden tener un efecto negativo en la productividad y causar una baja de moral en los usuarios. Un mantenimiento preventivo de computadoras realizado regularmente puede ayudar a extender la vida de una PC y mantenerla operando apropiadamente por periodos de tiempo más largos evitando una reparación de PC lo cual es más costoso.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 5 de 10

A si mismo se realizaran las copias de seguridad de la información de cada uno de los PC, servidores y de los sistemas de información de **EMDUPAR S.A.E.S.P**, para evitar la pérdida de información.

CAMPO DE APLICACIÓN:

Se aplicará en toda la Empresa de Emdupar S.A.E.S.P.

ESTRUCTURA DEL PLAN:

Actividades a Realizar: las actividades a realizar se han clasificado según el mantenimiento a realizar:

A) Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y comunicaciones:

La División de Sistemas, planificará el mantenimiento preventivo tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo con que cuenta la Empresa. Se deberá excluir de este listado a todos aquellos equipos que tengan garantía vigente y cuyo mantenimiento preventivo esté a cargo de la empresa a quien se le adquirió. Para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos debemos considerar los Componentes de cada uno:

- ✓ CPU
- ✓ Monitor
- ✓ Teclado
- ✓ Mouse
- ✓ Impresora
- ✓ Estabilizador
- ✓ Scanner

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 6 de 10

Para el mantenimiento preventivo de cada equipo de cómputo consideramos las siguientes actividades:

1. **CPU:** Se desarma en su totalidad, en la que se procede a las siguientes actividades: Limpiar y lubricar la fuente de alimentación, Limpiar el lente Óptico y el mecanismo de los lectores de Cd, lubricar los ventiladores internos y limpiar de todo polvillo las tarjetas internas.
2. **Monitores:** se destapa y extrae las diferentes partes, eliminar todo residuo de polvo con la aplicación de la sopladora/aspiradora.
3. **Teclados:** se abre y limpia todo resto extraño que se encuentre al interior de las teclas.
4. **Mouse:** Destapar y limpiar el mecanismo, así como los fotodiodos internos.
5. **Impresoras:** Para la limpieza de estos equipos se tendrá que desarmar casi en su totalidad ya que el 50 % del equipo consta de partes móviles los cuales tendrán que ser limpiadas y lubricadas cuidadosamente.
6. **Estabilizadores:** Eliminación de polvo con la sopladora/aspiradora.
7. **Scanner:** Estos equipos constan de un mecanismo y un sistema de captura de imagen óptico, los cuales tendrán que ser limpiados y lubricados cuidadosamente.

Para finalizar la limpieza de todos los periféricos con que cuenta cada equipo de cómputo se usará la “Crema limpiadora” para eliminar todo residuo que de impregnado en las superficies de los equipos. Sobre los Antivirus, se procederá a eliminar toda clase de virus encontrados.

Tiempo de Operación: Como el trabajo que se realiza en cada equipo de cómputo es detallado, se estima el tiempo en 2 horas. El mantenimiento se realizará

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 7 de 10

consensuando con el usuario el horario ideal para no incurrir en tiempos altos de ocio.

Al terminar el mantenimiento preventivo el personal de Sistemas tendrá que comprobar el correcto funcionamiento de los equipos.

Se estima conveniente realizar el proceso de mantenimiento preventivo 2 veces al año.

B) Mantenimiento correctivo de Equipos de cómputo y comunicaciones

El mantenimiento correctivo es el mantenimiento que requiere de solución inmediata por una circunstancia no prevista y consiste en la reparación y/o cambio de las piezas defectuosas. Para los casos de mantenimiento correctivo que no pueda darse una solución en el lugar de manera inmediata al usuario, se asignarán equipos de préstamo de características similares, con la finalidad de no afectar la continuidad de su trabajo.

La División de Sistemas debe elaborar al término de cada atención un formato de mantenimiento correctivo, donde se registrarán los datos de los equipos de cómputo revisados, así como las incidencias encontradas durante la inspección efectuada.

C) Copias de Seguridad:

Antes de realizar el respectivo mantenimiento, se procede a realizar las copias de seguridad de la información para evitar la pérdida de la misma.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 8 de 10

PERIODO O CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN: En esta fase se ha elaborado el Cronograma Actividades a Ejecutar y el Cronograma de Trabajo para el mantenimiento de los equipos de cómputo de las diferentes Gestiones y Divisiones de Emdupar el cual ha sido elaborado, teniendo en cuenta las actividades específicas de la División de Sistemas de Información que serán realizadas en el presente Plan de Trabajo (Anexo Cronograma de Mantenimiento Preventivo)

EJECUCION: El mantenimiento estará programado según cronograma adjunto.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO: El desarrollo del mantenimiento se efectuará en conformidad al cronograma establecido. Éste cronograma detalla las fechas y lugar donde se prestará el Servicio. El mismo será coordinado con los usuarios a fin de tener toda la disponibilidad de los equipos sin afectar sus labores cotidianas.

EVALUACION: Se tomará una muestra del 10 % del total de equipos consignados en el cronograma y se evaluará si se realizó el mantenimiento y la calidad del mismo.

PROBLEMAS A PRESENTARSE:

- Falta de accesorios de cómputo, en la División de Administración de Bienes.
- Imprevistos de último momento en las diferentes áreas de la empresa.
- Falta de personal.

APOYO POR PARTE DEL USUARIO:

- No comer sobre el teclado.
- No colocar papeles, ni cosas encima del CPU y Monitor (obstruyen su ventilación).

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 9 de 10

- Apagar correctamente su equipo.
- No dejar encendidos los estabilizadores (donde existan).

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE MANTENIMIENTO

Es importante que la oficina de Control Interno de Gestión, realice el seguimiento del cronograma de mantenimiento establecido. Velando por su cumplimiento.

HOJA DE VIDA DE LOS EQUIPOS.

Las Hojas de Vida de los Equipos (crear una ficha técnica en caso de no tenerla) garantizará un adecuado inventario de los diferentes elementos, lo cual facilitará el manejo de los mismos mantenimientos.

Toda Hoja de Vida de Equipos para control de mantenimiento tiene la siguiente información:

Equipo/instrumento
 No. De inventario
 Modelo
 N° de serie
 Marca
 Fabricante
 Comprado a
 Dirección
 Teléfono
 Fecha de adquisición
 Área
 Servicio técnico
 Servicio de Reparación
 Adquisición hecha por Frecuencia de Mantenimiento

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: PA-GN-01
	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión: 03-25-01-2021
		Página 10 de 10

PERIODO O CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN: Se formula el presente plan con el respectivo cronograma de mantenimiento de los bienes informáticos de la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P. teniendo en cuenta las actividades específicas de cada área, así como el personal encargado de realizarla para la vigencia de 2021.

RECURSO HUMANO: De acuerdo a las necesidades de cada área, al número de equipos, al nivel y la categoría de la entidad, a la disponibilidad presupuestal y al recurso humano propio que puede apoyar esta actividad se requiere de un técnico en mantenimiento de equipos de computación e informática.

EJECUCIÓN El mantenimiento a los equipos de cómputos e informática estará programado de acuerdo al cronograma establecido por la División de Sistemas de Información.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
FAUSE RIZCALA MUVDI	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ARAUJO PEÑA
<i>Jefe División Sistemas de Información</i>	<i>Jefe División de Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>