



SUB GERENCIA ADMINISTRATIVA UNIDAD DE INFORMÁTICA

INSTRUCTIVO PARA MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS

SAN ANDRES

AGOSTO 2015

INDICE

CONTENIDO	PÁG.
INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVOS.....	3
II. BASE LEGAL.....	3
III. ALCANCE.....	3
IV. LINEAMIENTOS.....	4
V. DEFINICIONES.....	5
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
6.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	6
6.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	8
VII. RESPONSABILIDADES.....	9
VIII. VIGENCIA	9

INTRODUCCION

El presente Instructivo tiene como objetivo orientar al personal sobre los principios y procesos que deben seguirse para el mantenimiento de los bienes informáticos.

I. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Mantener en buenas condiciones operativas los equipos informáticos y de comunicación de las diferentes dependencias del CENTA para obtener su máximo aprovechamiento.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Orientar al personal de soporte técnico informático, para brindar el mantenimiento a los equipos informáticos del CENTA.
- b) Establecer lineamientos básicos de carácter operativo y preventivo a seguir por el personal para el mantenimiento de los bienes de informáticos del CENTA.
- c) Establecer un programa de mantenimiento preventivo anual a los equipos informáticos y de comunicación, y hacerlo del conocimiento del personal para coordinar el servicio sin interrumpir las labores diarias.
- d) Detectar y corregir las fallas y problemas de los equipos de cómputo y sus periféricos de las diferentes dependencias del CENTA.

II. BASE LEGAL

- a) Reglamento de Informática del CENTA.
- b) Políticas de Gestión de Informática del CENTA.

III. ALCANCE

El presente instructivo es aplicable a todas las oficinas y bienes informáticos del Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal “Enrique Álvarez Córdova” y de uso exclusivo del personal de la Unidad de Informática.

IV. LINEAMIENTOS

4.1 Mantenimiento preventivo

- 4.1.1 Para el mantenimiento preventivo la Unidad de Informática elaboraran un programa anual para su realización.
- 4.1.2 La unidad de informática deberá notificar con antelación a la Sub Gerencia Administrativa, el día en que se llevará a cabo las acciones de mantenimiento, señalando la hora de interrupción de los servicios de comunicaciones y la hora en que reanudará al 100% su operación, si la hubiere.
- 4.1.3 Los equipos de computación y servidores cuya garantía se encuentre vigente no recibirán mantenimiento preventivo para evitar la pérdida de ésta.
- 4.1.4 Es obligatorio el uso y actualización de programa antivirus en los equipos de cómputo y servidores propiedad del CENTA.
- 4.1.5 Los usuarios deberán proporcionar el equipo para poder realizar el mantenimiento preventivo.
- 4.1.6 El Jefe de la Unidad de informática deberá:
Llevar un registro de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte técnico y asesorías en materia de tecnologías de información.

4.2 Mantenimiento Correctivo

- 4.2.1 Para la atención a reporte de fallas los usuarios de los servicios deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - a) Solicitar el servicio de acuerdo al horario de atención: 07:30 – 15:30 hrs. en días hábiles.
 - b) Poner a disponibilidad el equipo para trabajar en sitio o en su defecto trasladarlo a la Unidad de Informática.
 - c) Que el equipo sea propiedad del CENTA, y concuerde con el número de inventario existente.
 - d) Contar con respaldo de información que maneja.
 - e) Firmar de conformidad la hoja de servicio, al momento de la entrega del equipo.
- 4.2.2 Si el equipo tiene garantía y presenta una falla lógica o física; se le notificará al usuario para que este gestione ante el personal encargado los trámites necesarios ante el proveedor para hacer efectiva la garantía.

V. DEFINICIONES

- Hardware: Componentes materiales o parte física de un sistema informático.
- CPU (*Central Processing Unit* o Unidad Central de Proceso): Se refiere al cerebro de una computadora. En ocasiones se usa para referirse a toda la caja que contiene la placa base, el micro y las tarjetas de expansión.
- Recurso informático: Cualquier componente físico o lógico de un sistema de información.
- Red: Equipos de cómputo, sistemas de información y redes de telemática.
- Telemática: Conjunto de servicios y técnicas que asocian las telecomunicaciones y la informática ofreciendo posibilidades de comunicación e información.
- Usuario: Cualquier persona que haga uso de los servicios de las tecnologías de información proporcionadas por el CENTA tales como equipos de cómputo, sistemas de información, redes de telemática.
- Virus informático: Programa ejecutable o pieza de código con habilidad de ejecutarse y reproducirse, regularmente escondido en documentos electrónicos, que causan problemas al ocupar espacio de almacenamiento, así como destrucción de datos y reducción del desempeño de un equipo de cómputo.
- Solución Antivirus: Recurso informático empleado para solucionar problemas causados por virus informáticos.
- Mantenimiento: Es el proceso que reúne todas aquellas actividades necesarias para mantener equipos, instalaciones, etc. en una condición particular.
- Mantenimiento Preventivo: Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo en un equipo, con el propósito de que opere a su máxima eficiencia, evitando que se produzcan paradas forzadas o imprevistas.
- Mantenimiento Correctivo: Es la que se lleva a cabo con el fin de corregir o reparar una falla.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Mantenimiento Preventivo

1. El técnico informático encargado del soporte se traslada a la oficina programada para ese día.
2. El técnico informa al jefe de la Unidad que se realizara el mantenimiento preventivo.
3. Si es necesario que el equipo de cómputo y/o sus periféricos, sean trasladados al área de soporte técnico u otro lugar fuera de la dependencia, se debe realizar el procedimiento de salida establecido por Activo Fijo.
4. El técnico de mantenimiento realiza un diagnóstico del software instalado.
5. Verifica que esté instalado el programa antivirus y que este actualizado a la fecha.
6. Ejecuta programas Antispyware para detectar posibles infecciones.
7. Ejecuta Windows Update para buscar actualizaciones pendientes.
8. Realiza la limpieza interna y externa del equipo de acuerdo a los procedimientos descritos en el 6.1.1 y 6.1.2
9. Una vez concluida la limpieza del equipo se ensambla nuevamente y se hacen las pruebas para constatar el buen funcionamiento, antes de realizar la entrega al usuario.
10. Se entrega al usuario el equipo trabajando para que constate el funcionamiento. Se le solicita que firme de conformidad la orden de servicio, en donde se detallan los trabajos realizados.
11. Al finalizar el mantenimiento preventivo, se debe entregar al Jefe de la Unidad de Informática la hoja de servicio para que su resguardo en el expediente.

6.1.1 Procedimientos de Limpieza Interna:

6.1.1.1 Limpieza de Computadora:

- a) Se abre el CPU, se retira los componentes internos (tarjetas de video, sonido, etc.), los cuales se limpian con líquido electrónico y aire comprimido. En los casos de que haya demasiado polvo acumulado se usa la aspiradora y brocha para evitar el uso excesivo de líquido limpiador y aire comprimido.

- b) El disco duro se limpia exteriormente con líquido electrónico y aire comprimido. Las unidades de disco se limpian exteriormente con limpiador electrónico y aire comprimido, además se usa el disco para limpieza interna. Para el resto de la unidad se usa limpiador de uso externo y franela.
- c) Se limpia el interior del monitor con una aspiradora, limpiador electrónico y aire comprimido.

6.1.1.2 Limpieza de Impresora:

- b) Se desmontan las piezas, las que serán limpiadas con aire comprimido y brocha.
- c) Se aplica a todas las partes electrónicas líquido para limpiar contactos.
- d) Se realiza de acuerdo al sistema de impresión los pasos siguientes:
- e) Impresoras láser: se limpia el cartucho de tóner del polvo excedente. El fusor se revisa que no tenga ralladuras.
- f) Impresoras de inyección de tinta, el carro y los cartuchos de tinta se examinan verificando que no presenten desajustes o fugas respectivamente.
- g) Se ajustan las guías para el papel.
- h) Al finalizar la limpieza el equipo se ensambla de nuevo.
- i) Se imprime la hoja de prueba para verificar el buen funcionamiento.

6.1.2 Procedimientos de Limpieza Externa:

- a) Se limpian con limpiador de uso externo y en el caso del El CPU, el teclado, el mouse y el monitor.
- b) Se aplica al teclado aire comprimido y se le pasa una brocha para remover cualquier depósito entre las teclas.
- c) Se limpia el monitor por la parte externa a excepción de la pantalla con limpiador de uso externo y franela, la pantalla con una toalla de papel húmeda.
- d) A la parte exterior del equipo (tapas y paneles) se le aplica el limpiador de uso externo.

- e) Se procede con la limpieza superficial de periféricos como: impresoras, unidades externas de discos, scanner y otros, utilizando brocha, aire comprimido y limpiador de uso externo.

6.2 Mantenimiento Correctivo

1. La oficina presenta la solicitud con reporte de fallas a la Unidad de Informática.
2. La Unidad de Informática recibe la solicitud de servicio correctivo, verifica la fecha de adquisición del equipo para efectos de garantía.
3. Si la garantía procede, se realizan las gestiones con la empresa a quien se le adquirió el equipo para proceder a la reparación del mismo, si no es posible reparar el equipo en situ y debe trasladarse a la empresa, se hace el trámite de salida utilizando el procedimiento del Área de Activo Fijo.
4. Caso contrario, el personal que ejecuta el mantenimiento correctivo se traslada al sitio del usuario, para verificar la magnitud de la falla y determinar si puede ser corregida en sitio o se debe mover el equipo a un área determinada.
5. El técnico revisa y localiza las fallas del equipo, informa al usuario del problema suscitado en su equipo, si fuese necesario respalda su información (responsabilidad del usuario), y procede a realizar la reparación según sea el caso.
6. Si el equipo necesita cambio de piezas, se debe realizar el proceso para poder retirarlas de bodega y poder finalizar el mantenimiento.
7. El técnico entrega el equipo reparado. El usuario, revisa el equipo para verificar que el problema ha sido solucionado y firma la hoja de servicio a satisfacción.
8. Al finalizar el mantenimiento preventivo, se debe de entregar al Jefe de la Unidad de Informática la hoja de servicio para su resguardo en el expediente.

VII. RESPONSABILIDADES

La Unidad de Informática es responsable de coordinar el servicio de mantenimiento de bienes informáticos en el CENTA.

Los técnicos de soporte técnico, deben asegurar que el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos informáticos, periféricos y equipos de comunicación de red cumplan con los requisitos de calidad y efectividad.

El personal en general es responsable de mantener en buen estado los equipos por lo que deben reportar fallas y solicitar el servicio de mantenimiento correctivo a la unidad de informática.

VIII. VIGENCIA

El presente Instructivo entrará en vigencia, ocho días después de su aprobación por la Dirección Ejecutiva.

La presente guía entrará en vigencia, después de su aprobación por la Dirección Ejecutiva.

San Andrés; a los 21 días del mes de agosto 2015.

Aprobado:


Ing. Alirio Edmundo Mendoza
Director Ejecutivo

