

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -TI</b>	Código: GTI-INS-03
		Fecha: 13/09/2023
	<b>INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES</b>	Versión: 02
		Página 1 de 7

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
01	Julio de 2022	Emisión Inicial
02	Septiembre de 2023	Actualización por ajustes conceptuales

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Avaló:
<b>04/09/2023</b>	<b>13/09/2023</b>	<b>13/09/2023</b>	<b>13/09/2023</b>
<b>Oscar Alberto Vargas</b> Contratista Administrador mesa de servicios TI -OAP-TI	<b>Leydi Marcela Gómez C</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	<b>Daniel Sánchez Rojas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información	<b>Daniel Sánchez Rojas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información
<b>Andrés Briceño Díaz</b> Contratista Oficial Seguridad de la Información OAP-TI	<b>Edgar Cipagauta Pedraza</b> Profesional Especializado OAP-TI		

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -TI</b>	Código: GTI-INS-03
		Fecha: 13/09/2023
	<b>INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES</b>	Versión: 02
		Página 2 de 7

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. RESPONSABLES.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. CONDICIONES GENERALES .....	4
7. DESARROLLO DOCUMENTO .....	5

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -TI</b>	Código: GTI-INS-03
		Fecha: 13/09/2023
	<b>INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES</b>	Versión: 02
		Página 3 de 7

## 1. Introducción

El procedimiento de realizar el mantenimiento preventivo es una parte muy importante de la gestión de cualquier tipo de infraestructura, contribuyendo a un aumento considerable de la vida útil de los equipos de cómputo, a la reducción de los períodos de inactividad no deseados y en última instancia, a la reducción de los costos de mantenimiento a largo plazo; es por eso que conforme al documento **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES** el presente documento será el instructivo a seguir, para realizar los mantenimientos preventivos con la periodicidad indicada en tal documento; en este están plasmados unos pasos a seguir para llevar a cabo la actividad, conforme a los parámetros de calidad definidos por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.

## 2. Objetivo

Orientar al equipo de especialistas de nivel uno de la mesa de servicios TI de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnología de la Información (OAPTI) del Idartes, en las actividades a realizar en un mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, de una manera clara, detallada y precisa, de modo tal que la actividad a realizar, resulte exitosa.

## 3. Alcance

Desde la OAP-TI tecnología, se ejecutará por parte de la mesa de servicios TI soporte nivel uno, el cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo para el instituto distrital de las artes - Idartes. Como mínimo se debe abarcar el 90% del total de los equipos de cómputo de la entidad que apliquen para la actividad, excluyendo los equipos que estén aún cobijados por algún tipo de garantía, abarcando todas las sedes, equipamientos, escenarios y sedes CREA a cargo del Instituto Distrital de las Artes, realizando esta actividad, una vez al año.

## 4. Responsables

El equipo de la mesa de servicios TI soporte nivel uno de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información del Instituto Distrital de las Artes.

## 5. Definiciones

- AIO: Las computadoras All in One o Todo en Uno son aquellos que tienen integrados todos los componentes base para su funcionamiento, como procesador, memoria, discos, etc, en una sola carcasa que se integra también con la pantalla y esta es la principal diferencia con respecto a las computadoras de sobremesa.
- BACKUP: Copia de respaldo de la información realizada en medio magnético.
- CRYSTALDISK: Como hemos visto, CrystalDiskInfo es un software primordial para valorar el estado de un disco duro.

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -TI</b>	Código: GTI-INS-03
		Fecha: 13/09/2023
	<b>INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES</b>	Versión: 02
		Página 4 de 7

- DISCO: Elemento de almacenamiento de datos en forma magnética u óptica, constituido por una lámina delgada con forma circular.
- DVD: Disco digital del mismo tamaño que un CD-ROM, pero con una capacidad de almacenamiento de datos, imagen o sonido quince veces mayor.
- ENDPOINT: Es un dispositivo informático remoto que se comunica con una red a la que está conectado.
- HARDWARE: Componentes eléctricos, ópticos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que conforman un instrumento o sistema de computadora.
- INFORMACIÓN: Agrupación de datos con un significado específico.
- OCS: Open Computer and Software Inventory Next Generation (OCS) es un software libre que permite a los Administradores de TI (Tecnología de Información) gestionar el inventario de sus activos de TI.
- SOFTWARE: Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.
- TARJETA DE RED: Es un periférico de comunicación ya que su función es simplemente conectar y comunicar diversos aparatos al mismo tiempo.
- TI: Tecnologías de la información o simplemente TI, es un amplio concepto que abarca todo lo relacionado a la conversión, almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información, es el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte y administración de los sistemas de información basados en computadoras, particularmente aplicaciones de software y hardware de computadoras.
- USUARIO: Servidor público que tiene a su cargo un computador y/o una cuenta de correo por medio de los cuales puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red.
- USUARIOS ADMINISTRADORES: Usuarios con privilegios para instalación y configuración de software.
- VPN (Virtual Private Network): Red privada virtual) y describe la oportunidad de establecer una conexión protegida al utilizar redes públicas. Las VPN cifran su tráfico en internet y disfrazan su identidad en línea. Esto le dificulta a terceros el seguimiento de sus actividades en línea y el robo de datos. El cifrado se hace en tiempo real.

## 6. Condiciones generales

Para llevar a cabo la actividad de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de manera exitosa, se deben garantizar las siguientes condiciones:

- Contar con personal capacitado, con formación y experiencia en la correcta manipulación de todo tipo de equipos de cómputo.
- Contar con un espacio adecuado y con la correcta ventilación, para llevar a cabo el retiro de partículas de polvo, por medio de la sopladora.

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -TI</b>	Código: GTI-INS-03
		Fecha: 13/09/2023
	<b>INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES</b>	Versión: 02
		Página 5 de 7

- Para llevar a cabo los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo, a nivel de hardware y software, es necesario contar con los siguientes insumos, los cuales serán gestionados y garantizados en su disponibilidad, por parte del profesional universitario de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, a quien sea asignada la responsabilidad del equipo de infraestructura de la entidad:
  - Kit de destornilladores
  - Brocha
  - Bayetilla
  - Paño limpia pantallas
  - Cepillo
  - Limpiador espumoso
  - Silicona
  - Líquido limpiador de pantallas
  - Amarres
  
- Contar con una programación previa de la actividad a realizar, en la cual, los colaboradores que utilizan los equipos de cómputo, estén en la disposición de liberar el equipo durante la ejecución de la actividad sin afectar el desarrollo de sus obligaciones.

## 7. Desarrollo documento

Las actividades a realizar se dividen en dos niveles, por un lado, el mantenimiento preventivo a nivel hardware y, por otro lado, las actividades establecidas para realizar el mantenimiento preventivo a nivel de software, así como los insumos a utilizar en cada una de ellas:

<b>INSTRUCCIONES PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación Operatividad de los Equipos de Cómputo. <i>(Se deben encender y validar correcto funcionamiento)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar o investigar la manera correcta de destapar la carcasa del equipo, ya sea SFF o AIO sin generar traumatismos. <i>(Kit de destornilladores)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toma de Registro Fotográfico.</li> </ul>

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -TI</b>	Código: GTI-INS-03
		Fecha: 13/09/2023
	<b>INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES</b>	Versión: 02
		Página 6 de 7

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de estado físico operatividad elementos tecnológicos. <i>(Disco Duro, Tarjeta de Red, Memorias, Unidad de DVD, monitores teclado y mouse)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar limpieza interna, removiendo partículas de polvo acumuladas en el interior de la carcasa del equipo, ya sea torre o AIO, realizar la verificación de verificación de tarjetas, limpieza interna y externa <i>(Sopladora, brocha y bayetilla)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar limpieza de teclado y mouse. Al ser elementos que están en constante contacto con los usuarios, tienden a tener restos de alimentos, o elementos no deseados. <i>(Sopladora, brocha, bayetilla, cepillo, limpiador espumoso y silicona)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar limpieza de monitor y pantalla con la debida precaución del caso. <i>(Bayetilla, limpiador espumoso, paño limpia pantallas silicona y limpia-pantallas)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ensamblar nuevamente equipo, realizando las conexiones de manera ordenada, organizando los cables de los periféricos. <i>(Amarres)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza encendido del equipo, verificando el funcionamiento de los periféricos, incluyendo escáner, impresoras locales, etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceda a realizar mantenimiento preventivo de software.</li> </ul>
<p><b><i>Nota: Se debe garantizar que el equipo quede con conexión a internet, validando navegación por medio de cualquier navegador; de observar alguna novedad (hardware en mal estado, puntos de red fallando), se debe reportar al administrador de la mesa de servicios, vía correo electrónico.</i></b></p>

<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE</b>
---

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -TI</b>	Código: GTI-INS-03
		Fecha: 13/09/2023
	<b>INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL IDARTES</b>	Versión: 02
		Página 7 de 7

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación Operatividad de los Equipos de Cómputo. <i>(Se deben encender y validar correcto funcionamiento)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de capacidad y funcionamiento de discos duros internos y elementos o dispositivos de almacenamiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar actualizaciones de sistema operativo, y que se encuentre activada y funcional, la última versión liberada y soportada de Windows, y que esté autorizada en la entidad; de no ser así, reportarlo para realizar la actualización posteriormente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar Antivirus Endpoint y Agente en la última versión autorizada por el oficial de seguridad de la Oficina Asesora de planeación y Tecnologías de las Información (OAPTI) y realizar escaneo de amenazas del mismo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar que la funcionalidad de acceso remoto esté activa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar si el OCS está activo, correctamente direccionado (172.16.16.11) y ejecutar el Agente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar Actualizaciones de los navegadores Chrome y Firefox.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar escaneo de CrystalDisk; si la herramienta detecta daño en disco, reportar para realizar el ajuste necesario posteriormente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de la instalación de Software no autorizado, de identificarlo, se debe tomar registro y reportarlo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><i>Nota: Se debe garantizar que el equipo quede con conexión a internet, validando navegación por medio de cualquier navegador; de observar alguna novedad (software no autorizado, hardware en mal estado, puntos de red fallando), se debe reportar al administrador de la mesa de servicios TI, vía correo electrónico.</i></b></li> </ul>