

PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN, TECNOLOGÍAS Y CONTROL DOCUMENTAL

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO 2023

Teniendo en cuenta que el objetivo del proceso de Gestión de Información, Tecnologías y Control Documental es desarrollar, implementar, mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente en la institución y asesorar la adquisición e implementación de nuevas tecnologías de información y Comunicaciones que brinden soluciones eficaces a las necesidades de los procesos académicos y administrativos de la comunidad Universitaria y servicios a la comunidad en general y el objetivo del procedimiento de Soporte Técnico a equipos informáticos y puntos de red es asegurar que los equipos Cómputo y puntos de red de la institución operen en óptimas condiciones con el propósito de garantizar el normal desarrollo de las actividades de la comunidad universitaria y en aras del mejoramiento continuo, se hace necesario elaborar e implementar del Plan Anual de mantenimiento preventivo a los equipos Cómputo de la institución.

Por medio de los mantenimientos preventivos, el Centro de Información, Tecnologías y Control Documental busca cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para el normal desarrollo de las actividades de la Universidad.

El plan de mantenimiento preventivo a equipos Cómputo permite actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios

OBJETIVO GENERAL

Definir el cronograma de realización de mantenimiento preventivo a los equipos Cómputo con el propósito de mejorar las condiciones de operación de los mismos y disminuir posibles fallas ocasionadas por factores de falta de limpieza, atención de fallos y actualizaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los equipos Cómputo de la Universidad
- Mantener en buen estado los equipos Cómputo que componen la plataforma tecnológica de la Universidad, para garantizar la continuidad

en la prestación de los servicios y el normal desarrollo de las actividades de los usuarios

- Asignar las actividades de mantenimiento al personal competente de Centro de Información, Tecnologías y Control Documental
- Disminuir costos, aumentar eficiencia y eficacia en el soporte técnico de los equipos Cómputo.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

Definición del cronograma de mantenimientos preventivos para equipos Cómputo de la Universidad.

ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Verificar que el equipo tenga su respectivo código de inventario que compruebe que es de propiedad de la Universidad Surcolombiana.
2. Verificar los equipos de cómputo que tengan vigentes las garantías para, en caso de ser necesario, gestionar ante el proveedor.
3. Verificar el estado actual del equipo, al momento de realizar el mantenimiento.
4. Iniciar el proceso de limpieza eliminando residuos de polvo de cada una de las partes de los equipos de cómputo.
5. Comprobar el estado del Antivirus, instalar y/o actualizarlo con el licenciamiento de la Universidad. Luego eliminar virus y malware que puedan estar alojados en el equipo.
6. Desinstalar todo software que no esté debidamente licenciado por la Universidad y dejar constancia de su desinstalación debidamente formado por el responsable del equipo de cómputo
7. En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo o compra de partes, en la ejecución del mantenimiento preventivo, será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal de soporte técnico levantará el reporte técnico de diagnóstico que justifique dicho cambio tomando como base el procedimiento TIC-PR-06 SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y PUNTOS DE RED.
8. Instalar o Actualizar el Software *Invgate* para llevar el control de inventario de hardware y software, al igual que las hojas de vida de los

equipos de cómputo.

RESPONSABILIDADES

El Centro de Información, Tecnologías y Control Documental planifica el mantenimiento preventivo tomando como base el inventario de los equipos de cómputo activos con que cuenta la Universidad.

Responsable del Plan

Director de CITCD

El Director del Centro de Información, Tecnologías y Control Documenta, será el responsable de gestionar los recursos (personal, repuestos, desplazamiento del persona a las sedes) para el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo en las fechas establecidas

Realizar el seguimiento de la implementación del plan de mantenimiento preventivo y definir planes de acción en los casos que sea necesario.

Responsable de la Ejecución del Plan

Coordinador de Área de Soporte Técnico

El coordinador del Área de soporte técnico, debe implementar los mantenimientos preventivos a los equipos Cómputo de la Universidad de acuerdo con las fechas estipuladas.

Solicitar con antelación al director del CITCD la gestión de los recursos (personal, repuestos, desplazamiento del persona a las sedes) para el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo en las fechas establecidas

Coordinar y designar el personal necesario para la realización de los mantenimientos

Realizar y presentar informe al Director del CITCD, sobre la ejecución del plan de mantenimiento preventivo.

Responsabilidades de los usuarios finales

Todos los usuarios tienen la responsabilidad del buen uso y manejo a los equipos informáticos de la Universidad

Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados

Ningún usuario puede modificar y/o alterar la configuración de hardware de los equipos de cómputo de la Universidad.

RECOMENDACIONES GENERALES

Una vez terminado el mantenimiento preventivo, el Técnico realizará a los usuarios finales, unas recomendaciones mínimas que contribuyen a la conservación del estado de los equipos:

1. No ingerir alimentos y bebidas en el área donde utilice equipo de cómputo.
2. No apagar el equipo, sin antes salir adecuadamente del sistema.
3. Hacer buen uso de los recursos de cómputo.
4. Realizar respaldos de información crítica periódicamente.
5. Consultar con el personal del área de soporte técnico cualquier duda o situación que se presente relacionada con los equipos informáticos.
6. Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre el equipo.
7. Ningún usuario puede instalar ningún tipo de software en los equipos de propiedad de la Universidad. Esta actividad es competencia únicamente del equipo de soporte técnico previa verificación de la existencia del licenciamiento.

TIEMPO DE OPERACIÓN

Como el trabajo que se realiza en cada equipo de cómputo es detallado, se estima el tiempo en promedio 1 hora por equipo, lo cual puede variar si se requiere la reinstalación del sistema operativo, lo cual puede tardar de acuerdo a la cantidad de información a respaldar. Si se realiza de manera remota puede tardar un poco más dependiendo del canal de internet que tenga el usuario. Los mantenimientos se realizarán teniendo en cuenta el cronograma del presente plan y será previamente comunicado a los usuarios del servicio.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO:

El cronograma de mantenimientos se ejecutará en las instalaciones de la Universidad y se recordará a los usuarios una semana antes realización del mismo, para no afectar el normal desarrollo de sus actividades

Una vez terminado el mantenimiento preventivo, el coordinador del Área de soporte técnico presentará el respectivo informe al director del CITCD de manera que se puedan definir las acciones que permitan mejorar y elaborar el plan de acción correspondiente.

RIESGOS

Dentro de los riesgos que se pueden presentar para la normal ejecución del plan de mantenimiento preventivo a los equipos Cómputo son:

- Falta de repuestos para cambio durante el mantenimiento, por algún imprevisto.
- Disponibilidad de personal técnico para la realización de los mantenimientos.
- No asignación presupuestal para el desplazamiento del personal técnico a las sedes de Pitalito, Garzón y la Plata.
- Incumplimiento en los tiempos definidos.
- Sucesos imprevistos ajenos a la Universidad (problema de servicio de energía, Internet, etc.)
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.

DISPOSICION FINAL DE LOS EQUIPOS

BORRADO SEGURO

En caso que el Usuario quiera dar baja el computador, se debe garantizar que este debe ir si la información que maneja, para la cual se ejecuta un borrado seguro a través de un formateo del disco duro a bajo nivel o Low Level Format.

Esto permitirá que no se extraiga la información del equipo una vez sea retirado para su baja.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución del plan de mantenimiento se encuentra detallado en el ANEXO 1, de este documento.

Neiva, enero de 2023

CRISTIAN RAFAEL GÓMEZ AGUIRRE
Coordinador Soporte Técnico

JHON JAIRO TRUJILLO
Director CITCD

