

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE COMPUTO 2024</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 11/10/2018</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>Página 1 de 9</b>	

**PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE  
COMPUTO 2024**



**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA – BIF**

Administración Municipal de Floridablanca (Santander)

**LEONARDO DUEÑES GOMEZ**  
Director General



ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE COMPUTO 2024</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 11/10/2018</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>Página 2 de 9</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS PARTICULARES
4. JUSTIFICACIÓN
5. GLOSARIO
6. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACION
7. MANTENIMINETO PREVENTIVO.
8. FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO.
9. INFORME DEL MANTENIMINETO PREVENTIVO
10. REVISIÓN, ANÁLISIS DEL INFORME Y FORMULACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA
11. PROGRAMACION MANTENIMIENTO

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

## 1. INTRODUCCION

Todo sistema informático, requiere atención y mantenimiento continuo. Para el Banco Inmobiliario de Floridablanca BIF se hace necesario que se incluya al usuario como parte de ese sistema, permitiendo incluir procesos de capacitación y mejora de sus hábitos en el manejo de la información. La clave del correcto funcionamiento de un Sistema Operativo es su mantenimiento. El mantenimiento de sistemas informáticos tiene como finalidad conseguir que los equipos sean operativos el mayor tiempo posible y que durante ese tiempo, funcionen sin fallos.

El presente documento sirve como guía para realizar mantenimientos preventivos y correctivos en los equipos de cómputo del Banco Inmobiliario de Floridablanca.

Se considera en este Plan el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo. Así mismo se contempla en este lineamiento lo que corresponde al soporte técnico de los usuarios finales, con las necesidades de servicio para cada funcionario.

## 2. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este plan es determinar las condiciones de operación de los equipos de cómputo del Banco Inmobiliario de Floridablanca BIF, tratando de mitigar los posibles daños ocasionados por distintos factores.

## 3.OBJETIVOS PARTICULARES

- Actualizar el inventario de los equipos, periféricos y redes de datos del Banco Inmobiliario de Floridablanca BIF, esto para saber las condiciones en las que se encuentran y ver oportunidades de mejora.
- Ampliar la vida útil y mantener en óptimo estado los equipos de cómputo.
- Tener en perfectas condiciones de operatividad los equipos de cómputo del Banco Inmobiliario de Floridablanca BIF.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

- Disminuir costos, aumentar eficiencia y eficacia en el soporte tecnológico de los equipos.
- Calendarizar acciones de mantenimiento por prioridades.

#### 4. JUSTIFICACION

Desde oficina de sistemas y el almacén del Banco Inmobiliario de Floridablanca BIF se ha pensado que es conveniente aplicar un plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo, debido a que la entidad no posee un sistema que le permita prevenir al máximo las fallas que normalmente pueden ocurrir con los equipos tecnológicos que se encuentran en funcionamiento.

Lo que se busca con la realización del plan de mantenimiento es incrementar al máximo la confiabilidad y disponibilidad de los equipos, permitiendo que estos se encuentren en buen estado de funcionamiento la mayor parte del tiempo, cumpliendo más eficientemente el propósito para el cual han sido diseñados.

Este plan pretende implementar la manera de cómo se practica el mantenimiento dentro de la Entidad, dejando de ser un mantenimiento netamente correctivo y pasando a ser un mantenimiento preventivo, el cual ayudará a aumentar la eficiencia de los equipos tecnológicos, lo que a su vez tendrá una repercusión directa en la calidad del servicio que prestan los funcionarios públicos a la ciudadanía.

#### 5. GLOSARIO

**Infraestructura:** Conjunto de medios e instalaciones necesarios para la prestación del servicio.

**Mantenimiento preventivo:** Es el destinado a la conservación de bienes e instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El primer objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.

**Mantenimiento correctivo:** Aquel que se realiza con el fin de eliminar una falla presentada o defectos observados en un bien y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

**CPU:** La unidad central de procesamiento o unidad de procesamiento central (conocida por las siglas CPU, del inglés: central processing unit), es el hardware dentro de un ordenador u otros

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

dispositivos programables, que interpreta las instrucciones de un programa informático mediante la realización de las operaciones básicas aritméticas, lógicas y de entrada/salida del sistema.

**UPS:** es un dispositivo que contiene baterías u otros elementos almacenadores de energía y puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado y durante un apagón eléctrico a todos los dispositivos que tenga conectados.

**Antivirus:** Los antivirus son programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos.

## 6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para poder ejecutar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, es necesario contar con un inventario actualizado de los equipos de cómputo del Banco inmobiliario de Floridablanca BIF, que contemple los diferentes aspectos técnicos que describen la totalidad del sistema de cómputo y sus periféricos, así como su ubicación física y el usuario responsable.

Lo anterior permitirá contar con un historial de servicio por equipo para en lo posterior facilitar la identificación de fallas recurrentes y poder justificar adecuadamente el remplazo de partes o el incremento de capacidades operativas.

## 7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

La finalidad es prevenir y minimizar la probabilidad de fallas, mediante el reemplazo y ajuste de aquellos elementos de mayor desgaste o uso en los equipos.

Este servicio se brindará con un mínimo de 2 veces al año por equipo o en el caso de requerimientos o a pedido de servicios puntuales.

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

### CPU

- Revisión de logs de errores.
- Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas, limpieza de drivers, limpieza externa.
- Limpieza y revisión de teclado.
- Limpieza y revisión de monitor.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

- Desfragmentación, revisión de errores de disco y diagnóstico del fabricante.
- Verificación de software no autorizado.

**Impresoras**

- Desmontaje, aspirado, limpieza interna y externa.
- Revisión y alineamiento de cabezal (solo en impresoras de inyección de tinta).
- Limpieza de fusor, termistor.
- Pruebas de impresión.

**UPS**

- Desarmado.
- Revisión de Baterías.
- Revisión de placa electrónica de poder.
- Pruebas de Mantenimiento.

**ANTIVIRUS**

- Instalación y configuración.
- Actualización Periódica.
- Revisión y comprobación de Equipos

En caso de encontrar un daño o desperfecto que requiera el remplazo de piezas y/o accesorios en la ejecución del mantenimiento será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal de sistemas realizará un reporte técnico de diagnóstico que justifique la compra de las partes o accesorios dañados o en mal estado para realizar cotización con el proveedor del mantenimiento preventivo / correctivo la adquisición de los elementos necesarios para reparar los equipos de la entidad. Estos elementos deben ser cotizados previamente y deben ser presentados en la oferta económica del proveedor.

**8. FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO**

El éxito del mantenimiento, consiste en incluir las partes físicas (Hardware) y la parte lógica (Software) ambos componentes esenciales de los equipos.

Por lo anterior el Banco Inmobiliario de Floridablanca BIF ha definido la frecuencia con la que se realizan las diferentes tareas de mantenimiento los cuales pueden depender de factores

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

como:

- El ambiente del sistema (si está sometido a altas temperaturas, a polvo y suciedad, a humedad, etc.).
- La calidad de los componentes hardware.
- El estrés del sistema (si se hace un uso intensivo de él).
- El grado de estabilidad y seguridad del sistema (lo importante que es que el sistema no falle).

El Banco Inmobiliario BIF ha definido que el mantenimiento debe realizarse mínimo dos veces al año, sin embargo, en cualquier momento que surja una eventualidad con el equipo de cómputo se le aplicara el mantenimiento preventivo en forma integral por el equipo de sistemas de TIC.

### 9. INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

En cada mantenimiento se deberá presentar informe (Hoja de Vida del Equipo) donde se consoliden las actividades de mantenimiento preventivo realizadas, los problemas identificados y las recomendaciones.

### 10. REVISIÓN, ANÁLISIS DEL INFORME Y FORMULACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

El Profesional TIC, revisará el contenido del informe, con el fin de evaluar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, identificar problemas y oportunidades de mejora y formular acciones para ajustar el programa semestral de mantenimiento preventivo.

### 11. PROGRAMACION MANTENIMIENTO.

MANTENIMIENTO	2025											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
DIRECCION	X					X						
SECRETARIA DIRECCION		X					X					
SECRETARIA GENERAL Y ADMINISTRATIVA			X					X				
GESTION TALENTO HUMANO				X					X			
GESTION FINANCIERA					X					X		
GESTION ALMACEN E INVENTARIOS						X						X

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

GESTION JURIDICA	X					X						
GESTION DOCUMENTAL		X					X					
AREA TECNICA			X					X				
GESTION URBANA				X					X			
GESTION DE PROYECTOS					X					X		
GESTION VIVIENDA						X						X

## 12. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo consiste en la reparación o el reemplazo del componente del sistema que esté ocasionando fallos. Este tipo de mantenimiento se lleva a cabo cuando el cuándo el preventivo así lo aconseje.

Dependiendo de cómo se plantee el mantenimiento del sistema, a la hora de aplicar el mantenimiento correctivo, se puede actuar de dos maneras distintas:

- Corrección a plazo fijo: en base a los resultados del mantenimiento predictivo, y a las recomendaciones del fabricante, se fija un periodo de vida útil para todos los componentes del sistema y se reemplazan cuando lo completan, aunque aún no hayan dado fallos.
- Corrección a plazo variable: en base a los resultados de los mantenimientos preventivos se opta por reemplazar (o reparar) o no el componente. Esta técnica permite alargar el uso de los componentes, pero existe un riesgo mayor de que falle el sistema o de que la avería sea más importante.

Se deberá brindar el servicio de atención de emergencia ante un desperfecto presentado en cualquier equipo del Banco Inmobiliario de Floridablanca BIF.

Los daños que un mantenimiento correctivo puede reparar son los siguientes:

- Corrección de daños tanto en el hardware, como en el software.
- Reinstalación de los sistemas operativos.
- Limpieza de software. (Virus, troyanos, software espía).
- Eliminación de los errores de programación de seguridad (Bug).
- Reparación o sustitución del hardware.
- Detección de fallos en discos duros, memoria, tarjetas de video, Boards, entre otros.

## 13. RECOMENDACIÓN USUARIOS FINALES

Las recomendaciones para los usuarios finales en pro de mantener y aumenta la vida útil de

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE COMPUTO 2024</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 11/10/2018</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>Página 9 de 9</b>	

los equipos de cómputo son:

- No ingerir alimentos y bebidas en el área donde utilice equipo de cómputo.
- No apagar la computadora sin antes salir adecuadamente del sistema.
- Hacer buen uso de los recursos de cómputo.
- Realizar respaldos de información crítica periódicamente.
- Consultar con el personal de sistemas cualquier duda o situación que se presente con los equipos de cómputo.

Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre el equipo.

**Proyecto:**

Leonardo Duarte Mantilla  
Profesional Universitario - Sistemas

Damarys Lucia Reyes Delgado  
Técnico Gestión Financiera

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------