



## I. OBJETIVO

Establecer las actividades para la realización del mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de propiedad de la Entidad de acuerdo al plan anual de mantenimiento de equipos de cómputo, garantizando su buen estado y continuo funcionamiento.

## II. ALCANCE

Inicia con el mantenimiento de equipos según programación de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, finaliza con el registro de mantenimiento preventivo realizado en la definida y el recibo a satisfacción y firma por parte del usuario.

## III. DEFINICIONES

**Actualización de hardware:** Tarea en la que se realiza el cambio de componentes de hardware con el fin de mejorar el rendimiento del equipo de cómputo, esto de acuerdo al análisis de consumo de recursos del software instalado.

**Actualización de software:** Tarea en la que se realiza la instalación de las versiones estables de software licenciado, de software de seguridad, controladores y paquetes del sistema operativo, garantizando un funcionamiento apropiado del equipo de cómputo.

**Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

**Equipo de cómputo:** Material de computación en los que se puede incluir el computador personal, servidores físicos, dispositivos de almacenamiento, equipo para presentación visual, equipo de comunicaciones y/o internet, equipo de impresión y equipo de telefonía.


**Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un equipo de cómputo o infraestructura de un sistema informático.

**Limpieza de hardware:** Tarea en la que se mantiene un adecuado estado físico de los componentes de hardware del equipo de cómputo, de acuerdo al plan anual de mantenimiento preventivo.

**Limpieza de software:** Tarea en la que se realiza desinstalación de software sin uso y no autorizado, eliminación de archivos temporales y cache de navegación, desfragmentación de discos duros, deshabilitación y/o eliminación de software innecesario, entre otros, con el fin de mejorar el rendimiento del equipo de cómputo.

**Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente.

**Mantenimiento preventivo:** Actividad que se realiza de manera programada para anticipar la ocurrencia de averías o fallos en los equipos de cómputo. Consiste en la revisión de software y hardware del equipo, garantizando al usuario tener un equipo fiable para desempeñar sus funciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION</b>	Código: IDPAC-GTI-PR-23 Versión: 01 Página: 2 de 4 Fecha: 21/12/2017
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO</b>	

**Plan de mantenimiento:** Documento en el que se definen las actividades y el cronograma relacionados a una serie de tareas preventivas a realizar sobre un conjunto de equipos de cómputo mantenibles y que tienen como objetivo garantizar la disponibilidad, fiabilidad, funcionabilidad y prolongación de la vida útil de estos.

**Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten al computador realizar determinadas funciones o tareas.

#### IV. DOCUMENTOS DE SOPORTE

Nombre	Entidad	Origen (I: Interno o E: Externo)
Resolución 305 de 2008	Alcaldía Mayor de Bogotá	E
Directiva 005 de 2005	Alcaldía Mayor de Bogotá	E
Directiva 042 de 2007	Alcaldía Mayor de Bogotá	E
Norma Internacional ISO 27000	Icontec	E
Norma Internacional ISO 20000	Icontec	E
Inventario equipos de Computo	IDPAC	I

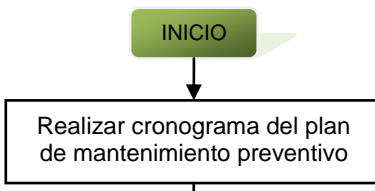
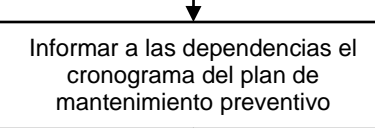
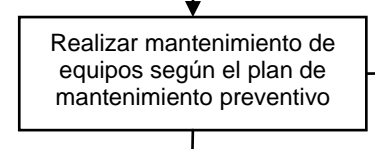
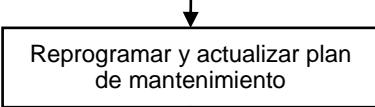
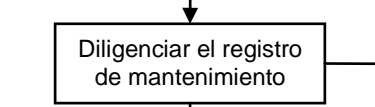
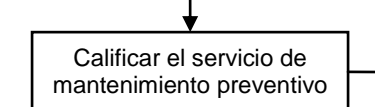
#### V. POLÍTICAS

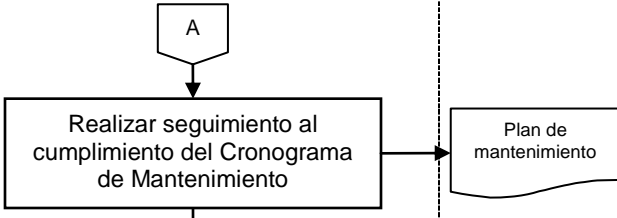
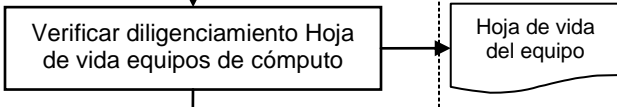
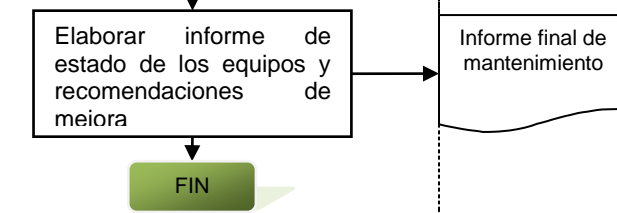
- Aplicar las políticas definidas en el numeral 6.7.2. Seguridad de los equipos de la Política de Seguridad de la Información
- Únicamente se incluirá en el mantenimiento de equipos de cómputo los equipos de propiedad de la Entidad o que estén a cargo mediante un contrato de comodato o administrativo.
- El mantenimiento solo será realizado por personal calificado y debidamente autorizado en los tiempos definidos en el plan anual de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.

#### VI. CONTROLES OPERATIVOS

Seguridad de la Información	El mantenimiento de equipos de escritorio se realizará previo aviso a los usuarios, y deberán firmar el recibido a satisfacción. Para el mantenimiento de equipos del centro de cómputo se deberá abrir una ventana de trabajo con aviso a funcionarios y contratistas de la Entidad. Se aplicarán las medidas de seguridad dispuestas para el acceso a equipos de cómputo definidas en el documento de políticas de seguridad y políticas de usuarios finales.
Riesgos Laborales	Jornadas de inducción y reinducción Exámenes médicos ocupacionales Matriz de identificación de los riesgos laborales Plan de Bienestar e Incentivos
Aspectos Ambientales	Matriz de Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales Implementación de Programas de Gestión Ambiental Plan Institucional de Respuesta a Emergencias

**VII. ACTIVIDADES**

No	RESPONSABLE (Incluir dependencia)	ACTIVIDADES				
			Descripción: ¿Cómo?	Registro Evidencia	Instructivos / Criterios de aceptación o rechazo	C
1	Profesional de Sistemas	D: 3H		Plan de mantenimiento preventivo	El cronograma del plan de mantenimiento preventivo debe ser aprobado por Secretaría General.	
		F: SR				
2	Profesional de Sistemas	D: 1D		Correo Institucional	Se adjunta Plan de mantenimiento preventivo.	
		F: SR				
3	Técnico Operativo Sistemas	D: 1D		Cronograma del plan de mantenimiento	Las actividades deben realizarse en un ambiente apropiado y utilizando equipos, herramientas y elementos de protección personal necesarios.	X
		F: SR				
4	Técnico Operativo Sistemas	D: 1D		Correo institucional	Informar con anticipación al Director de la Dependencia y al Profesional de Sistemas la reprogramación del mantenimiento y el motivo.	
		F: SR				
5	Técnico Operativo Sistemas – Funcionarios Contratistas	D: 0.5H		Registro de mantenimiento	El mantenimiento realizado se debe registrar en la “Hoja de vida de equipos de cómputo”.	
		F: SR				
6	Funcionarios Contratistas	D: 0.5H		Registro de mantenimiento	Los funcionarios y contratistas deben calificar el servicio con el fin de retroalimentar las actividades realizadas.	
		F: SR				

No	RESPONSABLE (Incluir dependencia)	ACTIVIDADES			
		Descripción: ¿Cómo?	Registro Evidencia	Instructivos / Criterios de aceptación o rechazo	C
7	Profesional de Sistemas	D: 0.5H		Se verifica que se estén realizando los mantenimientos en relación al cronograma de trabajo inicial.	
		F: SR			
8	Profesional de Sistemas	D: 2H		Se revisa el diligenciamiento de la "Hoja de vida de equipos de cómputo".	
		F: SR			
9	Profesional de Sistemas	D: 3H		Al finalizar los mantenimientos según plan, sede debe realizar informe final, adjuntando los soportes o evidencias de las actividades realizadas y descritas en el plan de mantenimiento.	
		F: SR			

**VIII. RELACIÓN DE REGISTROS**

CÓDIGO (TRD)	NOMBRE	FÍSICO	MAGNÉTICO
	Plan de mantenimiento		X
	Hoja de Vida equipo de cómputo		X
	Catalogo Servicios TIC		X

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO - DESCRIPCIÓN
1	10/09/2017	Versión 01

**X. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
William Oswaldo Ávila Parrado Contratista Secretaria General	Oscar Gallo Bonilla Contratista Secretaria General	Hugo Alberto Carrillo Gómez Secretario General