|  |
| --- |
| OBJETIVO |

El objetivo de este plan es determinar las condiciones de operación del equipo de cómputo de la Universidad del Atlántico para disminuir los daños ocasionados por factores de falta de limpieza y atención de fallas. Esto con la finalidad de diagnosticar el estado de operación de los equipos y poder realizar un mantenimiento preventivo.

|  |
| --- |
| ALCANCE |

Aplica para los equipos de cómputo de la Universidad del Atlántico.

|  |
| --- |
| RESPONSABILIDAD |

* 1. **JEFE OFICINA DE INFORMATICA.**

Es el responsable de que este instructivo se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

**3.2** **EQUIPO DE MESA DE AYUDA Y MICROINFORMATICA**

Equipo de personas que realizan las actividades de mantenimiento de los equipos de computo.

|  |
| --- |
| GLOSARIO |

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos.

* RED: Una **red de computadoras**, también llamada **red de ordenadores** o **red informática**, es un conjunto de equipos ([computadoras](http://es.wikipedia.org/wiki/Computadoras) y/o [dispositivos](http://es.wikipedia.org/wiki/Dispositivo)) conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten [información](http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n) (archivos), recursos ([CD-ROM](http://es.wikipedia.org/wiki/CD-ROM), impresoras, etc.), servicios ([acceso a internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Acceso_a_internet), [e-mail](http://es.wikipedia.org/wiki/E-mail), [chat](http://es.wikipedia.org/wiki/Chat), [juegos](http://es.wikipedia.org/wiki/Videojuego)), etc.
* LOG DE ERRORES: Un log de errores, nos permitirá controlar cuando se ha
producido un error para corregirlo y evitar que se repita en el
futuro.
* ANTIVIRUS: Los antivirus nacieron como una herramienta simple cuyo objetivo fuera detectar y eliminar virus informáticos.
* TARJETAS INALAMBRICAS: La tecnología inalámbrica es compatible con redes tradicionales de cables ya existentes, permitiendo ofrecer a los usuarios nuevas prestaciones sin necesidad de realizar obras o instalaciones complejas. Ello posibilita instalar redes sin cable en salas de reuniones o espacios comunes de las empresas donde hoy por hoy no existe acceso a red o está restringido a puntos físicos y direcciones de red fijas.

|  |
| --- |
| POLITICAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN |

* Realizar un inventario del equipo de cómputo y sus periféricos de las áreas académicas y administrativas de la Universidad.
* Diagnóstico de condiciones generales.
* Calendarizar acciones de mantenimiento por prioridades

|  |
| --- |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Responsables** | **Documento/  Registros** |
|  | * **Mantenimiento Preventivo**

La finalidad es prevenir y minimizar la probabilidad de fallas, mediante el reemplazo o 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.Durante el primer mantenimiento preventivo se procederá a realizar el levantamiento del inventario del equipo y sus periféricos, aspectos técnicos referentes a su ubicación física y usuario responsable del mismo, permitiendo contar con el historial de servicios por equipo y facilitar la identificación de fallas recurrentes y justificar adecuadamente reemplazos de partes, retiro y cambio de equipo, o incremento de capacidad operativa de la maquina.Las rutinas de mantenimiento a realizar varían de acuerdo al tipo de equipos, sin embargo en forma general deberán cubrir los siguientes aspectos:CPUs:Revisión del log de errores.Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas, limpieza de drives, limpieza externaLimpieza y revisión de tecladoLimpieza y revisión de monitorDesfragmentación, scan disk y diagnósticos del (los) disco(s)ANTIVIRUSInstalación y Configuración.Actualización Periódica.Revisión y comprobación en los equiposEn caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo o compra de piezas y/o accesorios en la ejecución del mantenimiento será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal levantará un reporte técnico de diagnóstico que justifique la compra de las partes o accesorios dañados o en mal estado.El mantenimiento preventivo se realizará 2 veces al año, sin embargo en cualquier momento que surja una eventualidad con el equipo de cómputo se le aplicará el mantenimiento preventivo en forma integral.* **Mantenimiento Correctivo**

Se deberá brindar el servicio de atención de emergencia ante un desperfecto presentado en cualquier equipo del campus, para este servicio se requerirá realizar una solicitud vía: Solicitud en el CAU(Centro de Atención al Usuario) * Vía CAU, correo electrónico institucional mesadeayuda@mail.uniatlantico.edu.co,
* Teléfono IP No. 3197010 ext. 1186, 1209, 1005,1136, 7777-1025
* Solicitud escrita
* **Recomendaciones a los usuarios finales**

Técnico de Servicio realizará las siguientes recomendaciones:* 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
* Seguir las instrucciones de uso de los equipos de computo o periféricos.
* Realizar respaldos de información crítica periódicamente
* Consultar con el personal de la oficina de informática cualquier duda o situación que se presente con el equipo de cómputo o periferico. Puede contactarse:
* Solicitud en el CAU(Centro de Atención al Usuario)
* correo electrónico institucional mesadeayuda@mail.uniatlantico.edu.co
* Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre el equipo.
 |  | **Registro en el (CAU)** |

|  |
| --- |
| 7. CRONOGRAMA |

CRONOGRAMA



|  |
| --- |
| 8. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA |

NORMA TECNICA ISO 27001

|  |
| --- |
| 9. CONTROL DE CAMBIOS |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VER** | **FECHA** | **ELABORÓ** | **DESCRIPCIÓN** |
| 0 | Agosto 2010 | Mauricio Vengoechea | VERSIÓN ORIGINAL |
| 1 | Agosto 12 2016 | Equipo mesa de ayuda y microinformática | Modificación Responsabilidad, actividades |