
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>	Código:MAN-GIT-001	
		Versión:01	
<p>INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO</p>	Fecha: 02/11/2022		
	Página: 1 de 10		

1. Objetivo:

Definir los pasos a seguir en el desarrollo de los mantenimientos preventivos y correctivos de los recursos tecnológicos de la Entidad con el fin de atender las solicitudes realizadas por el personal de planta y de prestación de Servicios.

2. Alcance

Aplica para el recurso tecnológico de propiedad de la Alcaldía de Ibagué y de todas las sedes de la Entidad. El mantenimiento correctivo inicia con la solicitud del usuario final el cual es registrado en el sistema de información y termina con el cierre de servicio en el sistema, previa aceptación y calificación del servicio por parte del solicitante. El mantenimiento preventivo inicia con la formulación del plan de mantenimiento anual y termina con el registro en el sistema de información.

3. Definiciones

Mantenimiento: Cubre todas las actividades realizadas para que los recursos permanezcan en las condiciones para los cuales fueron diseñados o retornarlos a tales condiciones.



Mantenimiento preventivo: Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica. Este tipo de mantenimiento es el que se realiza en las Brigadas de Mantenimiento.

Mantenimiento correctivo: Es la actividad resultada de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno del componente de la infraestructura tecnológica.

Mantenimiento de Software: Corrige errores y mejora el rendimiento u otros atributos de sistema de un equipo

Soporte técnico: Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código:MAN-GIT-001	
	INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO	Versión:01	
		Fecha: 02/11/2022	
	Página: 2 de 10		

Firmware: El firmware sirve para comunicarse con los dispositivos de hardware de un sistema, lo cual es necesario para el correcto funcionamiento de los niveles superiores de software. El firmware es un sistema operativo que permite que una impresora funcione y se pueda conectar a un ordenador. Podríamos considerarlo como el software de un ordenador.

4. Condiciones Generales

El mantenimiento solo se podrá realizar a los recursos tecnológicos que son de propiedad de la Alcaldía de Ibagué

La solicitud y actuaciones deben ser registrados en el sistema de información que tenga establecido la entidad, y se debe asegurar que el usuario final firme la ficha de soporte técnico y realice la evaluación de satisfacción del servicio.

Para la ejecución del soporte se deben tener en cuenta los tiempos establecidos para cada una de las actividades en la tabla de acuerdos de nivel de servicios y los tiempos de desplazamiento a las diferentes sedes de la Entidad.

Los técnicos de mantenimiento de la Secretaria de las TIC cada vez que realicen brigadas a las diferentes unidades administrativas de la Alcaldía, deben verificar de manera visual el uso correcto de la energía regulada, es decir que no se encuentren conectados electrodomésticos, multitomas, regletas o equipos que puedan inducir variaciones en la corriente, a fin de evitar una descarga de corriente que pueda causar inestabilidad y daño al recurso Tecnológico. En caso de detectar conexiones inapropiadas, desconectar los elementos que no corresponden y registrar en el servicio la actuación. La evidencia de esta actuación queda registrada en el software de soporte técnico



Diligenciar el formato REVISION PREVENTIVA CONEXIONES ELECTRICAS

5. Actividades

Mantenimiento de Monitores:

El monitor contiene condensadores de alta capacidad eléctrica que pueden producir un peligroso y hasta mortal choque eléctrico incluso después de haberlo apagado y desconectado, por lo tanto, en ningún momento se debe abrir el monitor, solo se debe limpiar el exterior y la pantalla.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código:MAN-GIT-001	
	INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO	Versión:01 Fecha: 02/11/2022 Página: 3 de 10	

Para la limpieza de la pantalla el paño no debe estar tan húmedo y el líquido para limpiar no se debe aplicar directamente sobre el cristal, y el paño debe ser un lienzo libre de pelusa.

Se debe utilizar una brocha para la limpieza de las ranuras de la carcasa de la pantalla.

Teclado:

Mantenimiento preventivo: Para la limpieza de los teclados, se realiza con sopladora, cepillo y brocha.

Mantenimiento correctivo: Se realiza en taller y se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Desarmar el dispositivo retirando los tornillos
2. Separar la parte electrónica de la carcasa
3. Lavar la carcasa con agua y jabón
4. Sopletear y dejar secar. Sopletear varias veces
5. Retirar algunas teclas para verificar que no quedan restos de agua y suciedad
6. Armar nuevamente
7. Probar el funcionamiento

Mouse:

Mantenimiento Preventivo: Limpiar con el espumoso, un paño y un cepillo para retirar la suciedad acumulada.



Mantenimiento correctivo: Desarmar el dispositivo y limpiar con limpia contactos la placa electrónica y carcasa con espumoso y cepillo, y en los botones del clic limpiar.

CPU:

Mantenimiento Preventivo:

1. Sopletear teniendo en cuenta bloquear el movimiento de los disipadores para evitar que las hélices giren, antes del sopleteo.
2. limpiar con espumoso.
3. Limpiar las ranuras con brocha y limpia contactos
4. Retirar disipador
5. Revisar pasta refrigerante sin tocar el procesador

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código:MAN-GIT-001	
	INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO	Versión:01 Fecha: 02/11/2022 Página: 4 de 10	

6. Eliminar software no autorizado
7. Eliminar temporales
8. Actualizar antivirus
9. Ejecutar actualización de Sistemas Operativos
10. Activar la suite de informática y el Windows cuando sea necesario
11. Crear punto de restauración
12. Verificar arranques de inicio
13. Verificar y actualizar contraseña de cuenta de administrador
14. Eliminar cuentas de usuario innecesarios
15. Analizar disco duro
16. Verificar registro de equipo en inventario
17. Verificar o agregar IP en inventario

Mantenimiento Correctivo:

1. Retirar el disipador del procesador
2. Cambiar la pasta refrigerante sin tocar el procesador.
3. Sopletear
4. limpiar con espumoso teniendo en cuenta bloquear el movimiento de los disipadores para evitar que las hélices giren, antes del sopleteo.
5. Limpiar las ranuras con brocha y limpia contactos
6. Diagnosticar el disco: Ejecutar el Cristal Disk cuando el Sistema Operativo está funcional, de lo contrario se extrae y se prueba en otro equipo o se ejecuta el DLCBOOT para diagnosticarlo.
7. Realizar Backup de la información
8. Formateo del disco
9. Ejecutar actualizaciones
10. Instalar aplicaciones
11. Se recupera la copia de seguridad en el PC
12. Se configura direccionamiento IP
13. Se prueba el funcionamiento incluyendo la navegación web



Impresoras

Mantenimiento preventivo:

Impresora de tóner y de inyección de tinta:

1. Sopletear para retirar los residuos

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>	Código:MAN-GIT-001	
		<p>INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO</p>	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 5 de 10	

2. Limpiar con un paño, brocha y espumoso
3. Se reinstala el firmware
4. Verificar que todos los cables estén bien conectados
5. Verificar y/o agregar IP en inventario
6. Realizar pruebas de impresión

Impresora matriz de punto.

1. Sopletear para retirar los residuos de polvo
2. Limpiar con un paño, brocha y espumoso
3. Prueba de impresión

Mantenimiento correctivo

1. Desarmar el dispositivo
2. Reemplazar la parte afectada (rodillos, unidades fusoras, soldar pines, engranes, bandejas, los displays, etc)
3. Hacer pruebas

Escáner

Mantenimiento preventivo

1. Sopletear
2. Limpiar con espumoso
3. Limpiar el vidrio con un paño húmedo



Mantenimiento correctivo

1. Desarmar el dispositivo
2. Reemplazar la parte afectada (rodillos, unidad de imagen, soldar pines, engranes, los displays, etc)
3. Hacer pruebas

Portátil

Mantenimiento preventivo

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>	Código:MAN-GIT-001	 <p>ibagué center musical</p>
		<p>INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO</p>	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 6 de 10	

1. Sopletear el exterior
2. Limpiar con espumoso el exterior
3. Diagnosticar el disco: Ejecutar el Cristal Disk cuando el Sistema Operativo está funcional, de lo contrario se extrae y se prueba en otro equipo o se ejecuta el DLCBOOT para diagnosticarlo.
4. Realizar Backup de la información
5. Formateo del disco
6. Ejecutar actualizaciones
7. Instalar aplicaciones
8. Se recupera la copia de seguridad en el PC
9. Se configura direccionamiento IP
10. Se prueba el funcionamiento incluyendo la navegación web

Mantenimiento correctivo



1. Retirar el disipador del procesador
2. Cambiar la pasta refrigerante sin tocar el procesador.
3. Sopletear
4. limpiar con espumoso.
5. Limpiar las ranuras con brocha y limpia contactos
6. Diagnosticar el disco: Ejecutar el Cristal Disk cuando el Sistema Operativo está funcional, de lo contrario se extrae y se prueba en otro equipo o se ejecuta el DLCBOOT para diagnosticarlo.
7. Realizar Backup de la información
8. Formateo del disco
9. Ejecutar actualizaciones
10. Instalar aplicaciones
11. Se recupera la copia de seguridad en el PC
12. Se configura direccionamiento IP
13. Se prueba el funcionamiento incluyendo la navegación web

Servidores

Mantenimiento Preventivo:

1. Sopletear teniendo en cuenta bloquear el movimiento de los disipadores para evitar que las hélices giren, antes del sopleteo.
2. limpiar con espumoso.
3. Limpiar las ranuras con brocha y limpia contactos

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código:MAN-GIT-001	
		INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 7 de 10	



Mantenimiento Correctivo:

1. Retirar el disipador del procesador
2. Sopletear
3. limpiar con espumoso teniendo en cuenta bloquear el movimiento de los disipadores para evitar que las hélices giren, antes del sopleteo.
4. Limpiar las ranuras con brocha y limpia contactos

.ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-SOPORTE TECNICO			
CORRECTIVO EN SITIO			
CODIGO	ACTIVIDAD	TIEMPO EN MINUTOS	NIVEL
101	Configurar impresora	40	2
102	Configurar la bandeja impresión	10	1
103	Cola de Impresión	10	1
104	Conectar una impresora en red	10	1
105	Retiro de Atasco de papel	15	1
106	Instalar escáner	30	2
107	Mantenimiento cristal escaneo	5	0
108	Permisos firewall	15	1
109	Reiniciar equipo con bloqueo o por actualización	90	3
110	Reiniciar un equipo	5	0
111	Conectar una Unidad en red	20	1
112	Compartir una carpeta	5	0
113	Revisión y asignación IP	10	1
114	Conectar cable	2	0
115	Creación usuarios de sesión	10	1
116	Solucionar conectividad	15	1
117	Asistencia a navegador	20	1
118	Acceso a Páginas	15	1
119	Paginas sin acceso	6	0
120	Instalación equipo	15	1

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código:MAN-GIT-001	
	INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO	Versión:01 Fecha: 02/11/2022 Página: 8 de 10	

121	Formateo computador sin información e instalar el software autorizado	90	3
122	Restauración computador	240	3
123	formateo computador con información e instalación de software autorizado	180	3
124	Instalación ofimática y aplicaciones básicas	45	2
125	Instalación antivirus	20	1
126	Eliminación de virus y malware	90	3
127	Eliminar software no autorizado	15	1
128	Reparación sesión usuario	30	2
129	Instalación parche de hora	8	0
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-SOPORTE TECNICO			
CORRECTIVO EN SITIO			
CODIGO	ACTIVIDAD	TIEMPO EN MINUTOS	NIVEL
130	Configuración sesión remota	10	1
131	Configuración Softcom	15	1
132	Configuración SICAM o Autocad	180	3
133	Configuración Carpetas para escaneo	20	1
134	Diagnóstico	20	1
135	Instalación CHIP	5	0
136	Instalación TAO	45	2
137	Instalación Máquina Virtual	40	2
138	Ponchar Cables de Red	15	1
201	Reparación Monitor	30	2
202	Reparación y reinstalación equipos en Taller por disco	195	3
203	Revisión infraestructura red LAN	480	4
204	Limpieza rodillo	30	2
205	Cambio de puerto USB	60	2
206	Kit de mantenimiento	45	2
207	Administración Vlan	10	1
208	Reparación Periféricos	15	1
209	Diagnostico Fuente poder	10	1
210	Reparación Escáner	180	3
211	Limpieza RAM	15	1
212	Instalación Tarjeta Red	15	1



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código:MAN-GIT-001	
		INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 9 de 10	

213	Reparación Impresora de punto	30	2
214	Cambio de fuente de poder	25	1
215	Diagnóstico impresora de alto formato	960	4
216	Reparación impresora de alto formato	960	4

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-SOPORTE TECNICO			
CORRECTIVO EN TALLER			
CODIGO	ACTIVIDAD	TIEMPO EN MINUTOS	NIVEL
201	Reparación Monitor	30	2
202	Reparación y reinstalación equipos en Taller por disco	195	3
203	Revisión infraestructura red LAN	480	4
204	Limpieza rodillo	30	2
205	Cambio de puerto USB	60	2
206	Kit de mantenimiento	45	2
207	Administración Vlan	10	1
208	Reparación Periféricos	15	1
209	Diagnostico Fuente poder	10	1
210	Reparación Escáner	180	3
211	Limpieza RAM	15	1
212	Instalación Tarjeta Red	15	1
213	Reparación Impresora de punto	30	2
214	Cambio de fuente de poder	25	2
215	Diagnóstico impresora de alto formato	960	4
216	Reparación impresora de alto formato	960	4

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código:MAN-GIT-001	
		INSTRUCTIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE RECURSO TECNOLÓGICO	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 10 de 10	

TIPO DE MANTENIMIENTO	NIVEL	RANGO
CORRECTIVO EN SITIO	CERO	2 A 9 MINUTOS
	UNO	10 A 24 MINUTOS
	DOS	25 A 89 MINUTOS
	TRES	90 A 240 MINUTOS
CORRECTIVO EN TALLER	UNO	10 A 24 MINUTOS
	DOS	25 A 89 MINUTOS
	TRES	90 A 240 MINUTOS
	CUATRO	>241 MINUTOS

TIEMPOS DE DESPLAZAMIENTO SEGÚN LA UBICACIÓN	
ZONA	MINUTOS
ZONA 0: EDIFICIO	0
ZONA 1: CAM LA POLA Y HASTA LA 15	10
ZONA 2: DE LA 15 A LA 21	15
ZONA 3 DE LA 21 A LA 42	20
ZONA 4 DE LA 42 A LA 60	30
ZONA 5 DE LA 60 EN ADELANTE E INSPECCIONES	45

6. Control de Cambios

VERSION	VIGENTE DESDE	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	02/11/2022	Documento inicial

7. Ruta de Aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Técnico Operativo Profesional Especializado	Asesor	Secretaria de las TIC

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO