

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código</b>	<b>I-TI-003</b>
		Página	1 de 4
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

<b>INSTRUCTIVO</b>	
<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	
<b>I-TI-003</b>	
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>	
<b>1</b>	<b>Objetivos</b>
<b>2</b>	<b>Alcance</b>
<b>3</b>	<b>Referencias y Definiciones</b>
<b>4</b>	<b>Responsabilidades</b>
<b>5</b>	<b>Actividades</b>
<b>6</b>	<b>Registros</b>
<b>7</b>	<b>Anexos</b>

<b>Tabla Resumen Motivo de Revisiones del Procedimiento</b>			
<b>Motivo de los Cambios</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº Rev.</b>	<b>Páginas</b>
Se emite documento	30Ago.24	0	Todos

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Encargado(a) Soporte Informático Dirección TI	Director de Tecnologías de la Información	Director de Tecnologías de la Información

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código</b>	<b>I-TI-003</b>
		Página	2 de 4
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

## 1 Objetivo

El objetivo de este instructivo es establecer un procedimiento para mantener en buen funcionamiento los computadores y otros dispositivos de la Fundación.

## 2 Alcance

Aplica a todas las Direcciones y Programas de la Fundación respecto a los equipos informáticos que tengan en sus dependencias.

## 3 Referencias y Definiciones

### 3.1 Referencias

- 3.1.1 Política de Seguridad de la Información (**D-TI-001**).
- 3.1.2 Procedimiento de Soporte Informático (**P-TI-001**).

### 3.2 Definiciones

- 3.2.1 **Política de Seguridad de la Información:** Documento que da el marco de referencia para la implementación del Sistema de Seguridad de la Información de la Fundación, basado en la Norma ISO 27001/2009.
- 3.2.2 **Procedimientos:** Documentos en los cuales se describe la secuencia de realización de las actividades técnicas y/o administrativas, y la interrelación de los diferentes Direcciones y/o Programas **para alcanzar un propósito específico**, como, por ejemplo, la elaboración de documentos, la formulación de un Proyecto, etc. (quién o quiénes lo hacen, qué se hace, cómo se hace y cuándo se hace).
- 3.2.3 **Instructivos de Trabajo:** Documentos en los que se detallan las actividades específicas **para la realización de una actividad operativa**, como, por ejemplo, la creación de cuentas de correo, eliminación de accesos, solicitud de soporte, entre otros. (quién o quiénes lo hacen, qué se hace, cómo se hace y cuándo se hace).
- 3.2.4 **Formularios:** Documentos (plantillas) en los que se registran los resultados de las actividades declaradas en los procedimientos o instructivos de trabajo, los cuales forman parte de la evidencia objetiva requerida para demostrar que el sistema gestión de calidad cumple lo establecido en los citados documentos.
- 3.2.5 **Sistema Informático:** Sistema que permite **almacenar y procesar información, compuesto por hardware, software y las personas que lo utilizan** (ejemplos de sistemas informáticos son correo electrónico de la fundación, sistemas de gestión interna, intranet).
- 3.2.6 **Equipos informáticos:** Son todos aquellos elementos que forman el sistema en cuanto al hardware, ya sea la unidad central de procesos o sus periféricos (computador, escáner, impresora, monitor y otros).
- 3.2.7 **Mantenimiento Preventiva:** Acciones realizadas sobre el equipamiento y los sistemas informáticos, que permiten prevenir futuras fallas.
- 3.2.8 **Mantenimiento Correctiva:** Acciones realizadas sobre el equipamiento y los sistemas informáticos, orientadas a corregir una falla detectada.

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código</b>	<b>I-TI-003</b>
		Página	3 de 4
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

#### **4 Responsabilidades**

- 4.1 Será responsabilidad de los **Directores(as) Programas, Director(a) de la Dirección y Encargado Soporte Informática de la Dirección de TI:**
- 4.1.1 Elaborar la **planificación** de revisión de bienes informáticos de su dependencia;
- 4.1.2 Verificar que se **realicen** las mantenciones preventivas a los bienes informáticos de su dependencia;
- 4.1.3 **Autorizar** la reparación o renovación de los equipos informáticos en el proceso preventivo;
- 4.1.4 Verificar que el cargo (inventario) de equipos informáticos (**F-TI-004**) este **actualizado**
- 4.3 Los **Encargados de Soporte** tendrán la responsabilidad de:
- 4.3.1 Realizar la **revisión de los bienes informáticos**, según la planificación indicada;
- 4.3.2 Realizar las **reparaciones** necesarias en caso de falla de software o hardware;
- 4.3.3 **Informar** a los usuarios y su jefatura los problemas encontrados en los bienes informáticos;
- 4.3.4 **Realizar y actualizar el catastro** de bienes informáticos de la dependencia que opera (**F-TI-004**).
- 4.4 Será responsabilidad de los **usuarios** de los equipos computacionales:
- Utilizar correctamente** los bienes informáticos de la Fundación;

#### **5 Actividades**

##### **5.1 Planificación del mantenimiento**

- 5.1.1 El Director de Tecnologías de la Información y los Directores de Programas elaborarán e Plan de Mantenimiento Preventivo (**F-TI-001**) de los equipos incluidos en el Cargo de Equipos Informáticos (**F-TI-004**) de su dependencia.
- 5.1.2 Los equipos informáticos deberán ser revisados cada 4 meses.

##### **5.2 Mantenimiento Preventivo**

- 5.2.1 Los Encargados de Soporte realizará el mantenimiento a los equipos informáticos en los plazos establecidos en el Plan de Mantenimiento Preventivo (**F-TI-001**).
- 5.2.2 Junto con la revisión de Hardware (central de procesamiento y periféricos) se realizará una revisión del sistema operativo, la que incluirá al menos:
- Revisión de espacio disponible;
  - Revisión de configuración de correos;
  - Revisión de respaldo operativo;
  - Revisión del antivirus operativo; y
  - Verificación de que el computador no tenga virus u otros softwares maliciosos.
- 5.1.2 Posterior a la revisión de los equipos, los Encargados de Soporte deberán revisar el cargo de equipos informáticos y actualizarlo si es necesario (**F-TI-004**).

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código</b>	<b>I-TI-003</b>
		Página	4 de 4
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

5.1.3 Finalmente los Encargados de Soporte actualizarán la planificación e informarán a su jefatura los resultado del mantenimiento preventivo (F-TI-001)

**6 Registros**

6.1. Planificación de mantenimiento preventivo (F-TI-001)

6.2. Catastro de bienes informático (F-TI-004)

**7 Anexos**

No Aplica

COPIA NO CONTROLADA