



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE EN LOS EQUIPOS INSTITUCIONALES

Registro Nacional de las Personas Naturales
Dirección de Informática
Unidad de Administración de Redes y
Recursos Informáticos

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: David Aguilar
Cargo: Técnico en Informática

Firma:
Fecha: 15 Junio 2015.

Nombre y Apellido: Ing. Luis Armando Herrera Orellana
Cargo: Jefe de Unidad de Administración de Redes
y Recursos Informáticos

Firma:
Fecha: 15 Junio 2015.

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: Ing. Nelson Atilio Cornejo
Cargo: Director de Informática

Firma:
Fecha: 19 de agosto 2015

Nombre y Apellido: Lic. Otto Rolando Olivares Salazar
Cargo: Director Ejecutivo

Firma:
Fecha: 19 de agosto 2015

DOCUMENTO REVISADO POR DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad

Firma:
Fecha: 18 de noviembre 2015

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido: Licda. María Margarita Velado Puentes
Cargo: Presidenta Registradora Nacional

Firma:
Fecha: 03 de diciembre 2015

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo:**
2. **Alcance de aplicación:**
3. **Definiciones:**
4. **Actividades del Proceso:**
5. **Anexos o formularios:**
6. **Modificaciones del documento:**

APROBACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

ACTA No. ____ PUNTO No. ____
FECHA _____

**REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS
NATURALES - RNP**

COPIA CONTROLADA No. ____
FECHA _____

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento a seguir para proporcionar el mantenimiento preventivo de software y hardware a los equipos informáticos del RNPN con el fin de incrementar la vida útil de estos.

Contar con un instrumento de consulta que permita realizar el mantenimiento preventivo de forma ordenada así como desarrollar las tareas de la Unidad Administración de Redes y Soporte Informático con mayor eficiencia

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Proporcionar al menos dos veces al año el mantenimiento preventivo a los equipos informáticos del RNPN dejándolos en buen estado y funcionando correctamente.

3. DEFINICIONES:

- **Antivirus:** Programa cuya finalidad es prevenir los virus informáticos, así como eliminar los ya existentes en el sistema, Estos programas deben actualizarse periódicamente.
- **Computadora:** Máquina electrónica capaz de almacenar información y tratarla automáticamente mediante operaciones matemáticas y lógicas controladas por programas informáticos.
- **CPU:** Unidad central de procesamiento, es el principal componente de una computadora, es el que realiza las operaciones internas y ejecuta las instrucciones, por extensión se refiere también al contenedor en donde se encuentran dichos componentes.
- **Disco duro:** Unidad de almacenamiento principal de la computadora, donde se guarda una gran cantidad de datos y programas. Tiene mucha capacidad de almacenamiento. Es la unidad más rápida tanto para acceder a los datos como para guardarlos. Lo normal es que sea fijo o interno, aunque también los hay extraíbles y externos, Una computadora puede disponer de varios discos duros. La información que almacena no puede ser procesada directamente por el microprocesador sino que, es un paso previo, deben transferirse a la memoria RAM para que pueda manejarla.

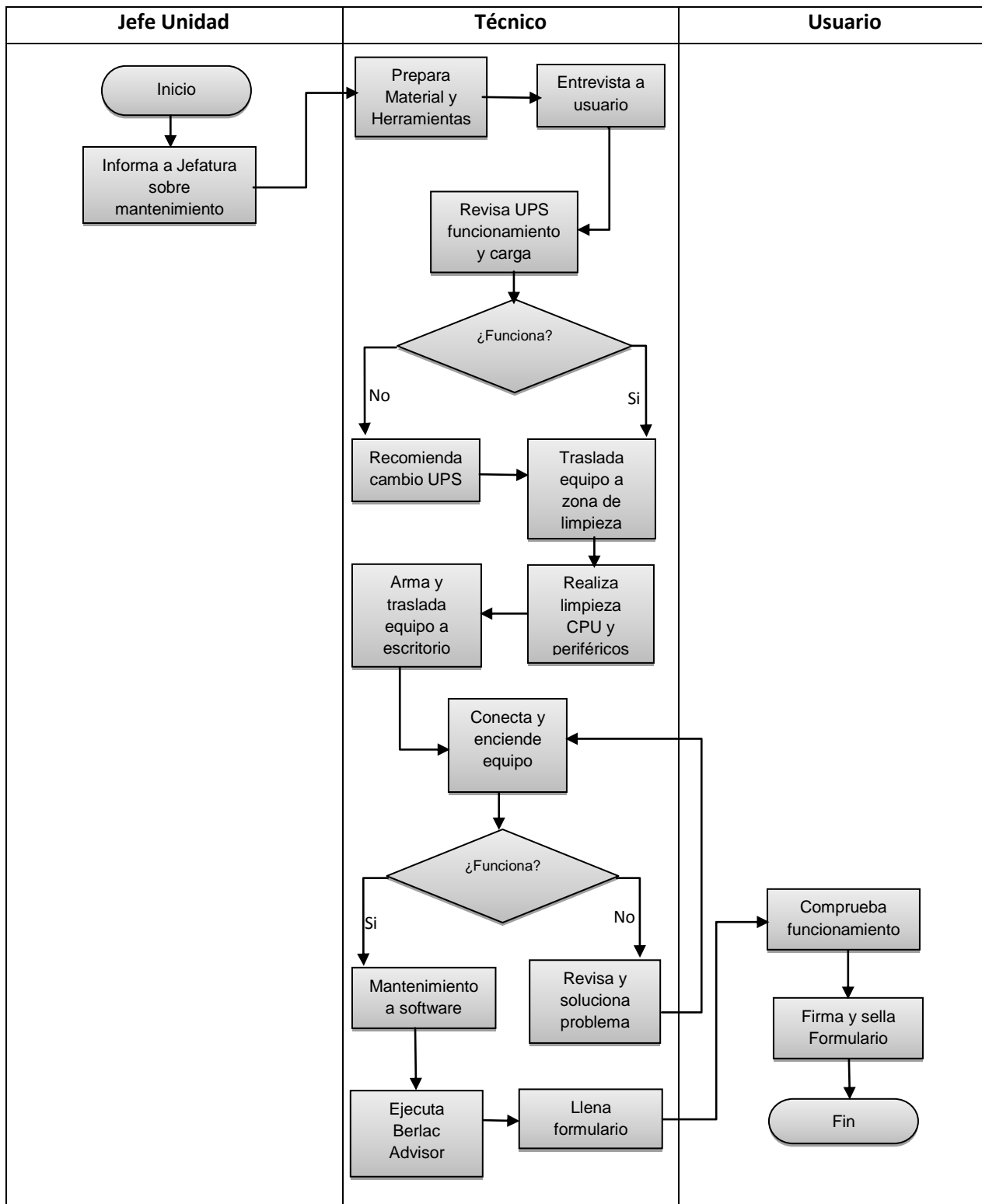
- **Equipos Informáticos:** Se refiere a los equipos que son parte de la red y que se utilizan para realizar las actividades del RNPN, estos equipos incluyen Computadoras, Impresores, Escáner, UPS, etc.
- **Hardware:** Se denomina así al conjunto de componentes físicos dentro de la informática (teclado, placa, mouse, etc.).
- **Mantenimiento preventivo:** es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento.
- **Monitor:** Permite que el usuario de una computadora vea todo lo que va realizando; es la principal forma que tiene el ordenador de comunicarse con el usuario y es un periférico imprescindible. Las imágenes del monitor se componen de pequeños puntos llamados píxeles. Si aumenta la definición, más cercanos estarán los puntos.
- **Mouse:** Dispositivo de la computadora que se maneja con una sola mano y permite dirigir el movimiento del puntero sobre la pantalla para transmitir órdenes.
- **RNPN:** Registro Nacional de las Personas Naturales.
- **Sistema Operativo:** El programa que permite el funcionamiento básico de la computadora. Es el programa más importante de todos y hace de intermediario entre los dispositivos de hardware y las aplicaciones. Se encarga de controlar la unidad central, la memoria y los dispositivos de entrada y salida. Los sistemas operativos modernos pueden ejecutar varios procesos simultáneamente por eso reciben el calificativo de multitarea. El más utilizado es Windows.
- **Software:** Conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con la computadora.
- **Teclado:** Conjunto de tecla de entrada, en terminales y computadoras personales, incluye las teclas de una máquina de escribir estándar y varias teclas especiales tales como control, alt, esc. Así como las teclas de función.

4. ACTIVIDADES DEL PROCESO:


N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1	Jefe Unidad	Envía nota a Jefe de Unidad informando fecha, hora y nombre de usuario, de equipo que se dará mantenimiento	Correo electrónico
2	Técnico	Prepara material y herramientas a utilizar	
3	Técnico	Realiza entrevista a usuario, obteniendo información del estado actual del equipo	
4	Técnico	Revisa UPS funcionamiento y carga Funciona? Si: continúa en paso 6 No: continúa en paso 5	Listado de chequeo de equipo en mantenimiento
5	Técnico	Recomienda cambio de UPS	
6	Técnico	Traslada equipo a zona destinada a limpieza	
7	Técnico	Limpia las partes internas del CPU, teclado, monitor y mouse.	
8	Técnico	Arma y traslada equipo a escritorio de usuario	
9	Técnico	Conecta y enciende equipo para comprobar que todo funcione perfectamente. ¿Funciona? Si: Continúa en actividad 11 No: regresa a actividad 10	
10	Técnico	Revisa equipo y soluciona problema regresa a actividad 9	
11	Técnico	Procede a dar mantenimiento de software, corre antivirus, desfragmenta disco duro, actualiza sistema operativo, elimina archivos temporales de internet, cookies e historiales, etc.	
12	Técnico	Ejecuta software Belarc Advisor y guarda información en memoria externa	Archivo Belarc Advisor
13	Técnico	Llena formulario de chequeo y firma	Listado de chequeo de equipo en mantenimiento
14	Usuario	Comprueba funcionamiento de equipo	
15	Usuario	Firma y sella formulario de chequeo	Listado de chequeo de equipo en mantenimiento

5. ANEXOS O FORMULARIOS:

Diagrama de flujo



Formato de Chequeo

		UNIDAD DE ADMINISTRACION DE REDES Y RECURSOS INFORMÁTICOS LISTADO DE CHEQUEO EQUIPO EN MANTENIMIENTO	
		Código de Inventario	<input style="width: 150px;" type="text"/>
		Fecha y hora visita	<input style="width: 150px;" type="text"/>
Atendió usuario de equipo	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<input style="width: 250px;" type="text"/> Dirección/Unidad		<input style="width: 250px;" type="text"/> Firma y sello jefe de unidad	
Equipo			
Desktop <input type="checkbox"/>	Marca <input style="width: 100px;" type="text"/>	Laptop <input type="checkbox"/>	Marca <input style="width: 100px;" type="text"/>
Partes internas de CPU chequeadas			
Motherboard <input type="checkbox"/>	Serie de placa <input style="width: 100px;" type="text"/>	Tarjetas de Red <input type="checkbox"/>	
Procesador <input type="checkbox"/>	Velocidad GHZ <input style="width: 100px;" type="text"/>	Unidad DVD <input type="checkbox"/>	
Memoria RAM <input type="checkbox"/>	Capacidad MB <input style="width: 100px;" type="text"/>	Unidad CD-ROM <input type="checkbox"/>	
Tarjeta de Video <input type="checkbox"/>	Velocidad MB <input style="width: 100px;" type="text"/>	Fuente de Poder <input type="checkbox"/>	
Disco Duro <input type="checkbox"/>	Capacidad GB <input style="width: 100px;" type="text"/>	IDE <input type="checkbox"/>	SATA <input type="checkbox"/>
Otros dispositivos chequeados		UPS prueba de funcionamiento	
Teclado <input type="checkbox"/>		Medición de voltaje	
Mouse <input type="checkbox"/>		con carga	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Impresora <input type="checkbox"/>		Funciona	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Monitor <input type="checkbox"/>		Se sugiere cambio de UPS	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Software chequeado			
Sistema operativo <input type="checkbox"/>	Window <input style="width: 100px;" type="text"/>	Otros <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Aplicativos <input type="checkbox"/>	<input style="width: 250px;" type="text"/>		
antivirus <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>		
Cuido de Equipo			
Zona limpia	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Restos de alimentos
			Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Equipo utilizado de forma correcta	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Fallas Encontradas			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
Recomendaciones			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
Evaluación del servicio de parte del usuario			
Exelente <input type="checkbox"/>	bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Deficiente <input type="checkbox"/>
Se realizó mantenimiento preventivo a equipo y se entrega a usuario asignado funcionando correctamente			
<input style="width: 200px;" type="text"/> Técnico que brindó mantenimiento		<input style="width: 200px;" type="text"/> Firma y sello del responsable del equipo	

6. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR