

Objetivo

Indicar las actividades que deben desarrollar los técnicos asignados a la actividad del Mantenimiento Preventivo en los diferentes proyectos.

Alcance

El presente documento aplica para todos los integrantes del grupo de mantenimiento preventivo que están asignados para intervenir los equipos de los proyectos que requieran el proceso.

Definiciones

Backup: copia de seguridad que se realiza a todo el software e información de usuario en un medio externo, con el fin de preservarla.

Diagnóstico: actividad desarrollada a fin de verificar el estado de un equipo o componente determinando que tipo de mantenimiento requiere.

Hardware: hace referencia a la parte física de los equipos informáticos.

Inspección: verificación visual del estado de un equipo o componente, desarrollada para determinar las causas que originaron la falla.

Inventario: recopilación y registro de información tanto del hardware como del software de los equipos informáticos, como: marca, modelo, serial, capacidad, etc.

Mantenimiento preventivo: se refiere a actividades programables, que se realizan en forma periódica a fin de prevenir fallas o daños ocasionados por condiciones de uso o del medio en las cuales se encuentran expuestos los equipos.

Software: hace referencia a los programas, aplicaciones e información que contienen los equipos informáticos.

Software e información de usuario: hace referencia a la información propia del usuario, como archivos, carpetas y documentos producto de su trabajo diario.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. PROCEDIMIENTO INTERVENCIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1.1. PRESENTACIÓN ANTE EL CLIENTE:

- ✓ Acudir al sitio de trabajo a la hora acordada, con vestuario semiformal, presentarse con la respectiva dotación de la organización (Chaleco Selcomp ingeniería) y/o dotación exigida por el cliente.
- ✓ Identificarse con el usuario final como técnico de Selcomp ingeniería, dejando claro el motivo de la visita. Igualmente mostrar la respectiva identificación que lo avala como funcionario de la compañía (carnet en un lugar visible).

1.2. DIAGNÓSTICO

- ✓ Realizar contacto directo con el usuario final, con el fin de adquirir toda la información necesaria de la funcionalidad actual de los equipos a intervenir y a su vez dejar reporte del estado del equipo antes de la intervención por parte del grupo de Mantenimiento Preventivo, posteriormente dejar evidencia de dichos hallazgos en la Ficha Técnica. En caso de encontrar problemas con el Hardware o Software, informar de inmediato a la mesa de ayuda o equipo de soporte en sitio para que sea subsanado con un incidente de correctivo.
- ✓ Realizar el diagnóstico del equipo, ejecutando los respectivos test y pruebas de cada Equipo, acudiendo a los utilitarios y software de la compañía, del fabricante o en su defecto las solicitadas por el cliente.
- ✓ Se debe tener en cuenta y registrar cualquier anomalía que se evidencie como: faltante de partes, deterioro en piezas, líquidos u objetos extraños dentro de los equipos que hayan alterado o presenten un riesgo para la funcionalidad de los equipos. (Se debe dejar la evidencia por escrito en la Ficha Técnica Mantenimiento Preventivo Y Toma De Datos, y ser informado a la mesa de ayuda o equipo de soporte en sitio).

- ✓ Informar al técnico de correctivo que está apoyando la actividad, cuando se presenten dudas del tratamiento que se debe aplicar en situaciones particulares.
- ✓ Dar a conocer el diagnóstico inicial y estado del equipo al usuario, informando los riesgos presentes (de encontrar alguno), antes de iniciar la labor de mantenimiento preventivo según sea el caso.

1.3. EJECUCIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- ✓ Inicialmente se efectúa el levantamiento de información tanto del software como del hardware de las máquinas, diligenciando el respectivo formato suministrado por la entidad o en su defecto la Ficha de mantenimiento Preventivo proporcionada por Selcomp Ingeniería.
- ✓ Se utilizan los respectivos elementos para limpiar externamente las carcasas, y piezas de los equipos y dispositivos, empleando para ello elementos tales como esponjillas suaves, cepillos, bayetilla e insumos como detergente, Varsol, alcohol isopropílico y aceite.
- ✓ Se procede a desensamblar el equipo: retirar carcasas y piezas necesarias con el ánimo de efectuar la adecuada limpieza interna.
- ✓ Se realiza limpieza interna de todas las partes del equipo y periféricos (CPU, teclado, mouse, multimedia, scanner, impresoras, video beam y plotter), empleando herramienta adecuada como: soplador, brocha, destornilladores, atendiendo a los requerimientos propios de cada dispositivo.
- ✓ Se procede a ensamblar completamente el equipo, corroborando que piezas tales como tornillos, tapas, piezas metálicas, piezas plásticas, queden ajustadas e instaladas en sus respectivas posiciones.
- ✓ Se verifica nuevamente el funcionamiento del equipo efectuando prueba de cada uno de los dispositivos intervenidos, al igual que la revisión y confrontación del formato de Inventario de Software y Hardware de la Ficha Técnica del equipo diligenciada antes de iniciar el mantenimiento.
- ✓ Realizar verificación de estado de antivirus (Actualización y que esté instalado en el equipo) de no ser así se informa a la mesa de ayuda o equipo de soporte en sitio para que sea solucionado con un incidente correctivo.
- ✓ Se efectúa la respectiva prueba o test de funcionamiento del Equipo, garantizando su funcionalidad antes y después de la intervención, revisión de comunicación con otros dispositivos como: impresoras, scanner y periféricos que estén sujetos al equipo.
- ✓ Se verifica y diagnostica el estado de las instalaciones eléctricas y lógicas del sitio, efectuando mediciones de voltajes tanto a las salidas del estabilizador (si aplica) y tomas de energía.
- ✓ Se realiza la entrega del equipo con las respectivas pruebas finales de funcionalidad, solicitándole usuario su opinión y/o aportes con respecto al proceso, en la casilla "Observaciones" de la Ficha Técnica de Mantenimiento Preventivo.
- ✓ Se preserva la integridad de la máquina con un Sello de Seguridad de la Organización el cual se registra en la Ficha Técnica Mantenimiento Preventivo Y Toma De Datos con el número consecutivo de control, con el fin de identificar aperturas no autorizadas y la última actividad en el equipo.
- ✓ Se finaliza a satisfacción el mantenimiento preventivo con la firma del usuario final.

2. ENTREGA FINAL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se hace una entrega formal del informe final, el cual contempla los siguientes ítems:

- a. Ficha técnica de Mantenimiento Preventivo de cada uno de los equipos intervenidos, la cual presenta la firma del usuario garantizando dicha intervención.

- b. Informe de mantenimiento de acuerdo a la relación de los equipos intervenidos durante la ejecución de dicha labor, con la siguiente información:
- ✓ Inventario obtenido de acuerdo al número de equipos establecidos en el contrato (Con y sin garantía) este será entregado en Formato Excel.
 - ✓ Relación por tipo de equipo de acuerdo a la totalidad de equipos intervenidos.
 - ✓ Relación de observaciones encontradas durante la ejecución del Mantenimiento preventivo.

3. HERRAMIENTAS Y ELEMENTOS UTILIZADOS EN EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

MULTÍMETRO: Instrumento eléctrico portátil para medir directamente magnitudes eléctricas activas como corrientes y potenciales. Corriente continua o alterna.

SOPLADORA: Dos instrumentos en uno, fácilmente se convierte en un aspirador para llegar a zonas no muy cómodas, y otra en una potente sopladora, con las siguientes características:

- ✓ Control de velocidad variable permite marcar la velocidad máxima que se fijará entre 0 a 16.000 RPM. Máximo volumen de aire de 99 CFM de gran potencia en un instrumento compacto.
- ✓ Máxima velocidad del aire de 114 MPH
- ✓ Asa ergonómica que permite un cómodo uso tanto en horizontal y aplicaciones de baja velocidad. Gran disparador con bloqueo situado en el botón.

SOFTWARE: El que asigne el coordinador de preventivo de acuerdo al contrato.

INSUMOS: Para la ejecución del preventivo se usa: Desengrasante biodegradable, Alcohol industrial, Varsol desodorizado, Aceite mineral.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Ángel Vargas	2013-02-15	Jackeline Ordóñez	2013-02-19	Salvador Angulo	2013-03-01	Elaboración inicial
1	Ángel Vargas	2013-05-24	Jackeline Ordóñez	2013-07-19	Salvador Angulo	2013-07-24	Separación plan de trabajo del Instructivo y adición de mantenimientos especializados.
2	Andrés Rozo	2018-02-05	Diana Morales	2018-03-09	Leidy Mondragón	2018-03-14	Ajustes de contenido a las actividades actuales.
3	Andrés Rozo	2019-01-22	Leidy Mondragón	2019-01-23	Diana Morales	2019-01-23	Ajustes de contenido a las actividades actuales, actualización de las definiciones.