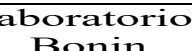


| | | |
|---|--|--|
| <div>Laboratorios Bonin</div> <div></div> | INSTRUCTIVO | Código: |
| | MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS | IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 05/10/2022 Vencimiento: 05/10/2024 |
| | | Página 1 de 11 |
| | INFORMÁTICA | |

1. PROPÓSITO

El mantenimiento de equipo informático es una actividad orientada a reducir las posibilidades de falla en un equipo y ampliar la vida útil del mismo y realizar auditorías mensuales de archivos a equipos informáticos para eliminar archivos que no corresponden al giro normal del negocio.

2. ALCANCE

Realizar mantenimientos periódicos y programados para todos los equipos informáticos.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CÓDIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO |
|-----------|----------------------|
| No aplica | |

4. DEFINICIONES

No aplica

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

RESPONSABILIDAD

El **Gerente de Informática** tiene la responsabilidad de establecer el calendario anual de mantenimiento del equipo informático y supervisar la ejecución del mismo.

El **Técnico**: Es el responsable de ejecutar el mantenimiento preventivo de cada equipo informático conforme el calendario establecido.

AUTORIDAD

El **Gerente de Informática**: tiene la autoridad de modificar el calendario establecido de acuerdo a las prioridades y/o requerimientos de los usuarios.


6. CONTENIDO

6.1 Actualizar el inventario de todo el equipo informático con que cuenta Laboratorios Bonin en donde se registra el equipo que tiene asignado cada usuario en los registros electrónicos de software **Control de Inventario de Equipo Informático**; donde se registrara cada componente que conforma el equipo asignado, tomando como base el **A01 IT-002 Nomenclatura para el Control de Equipo de Computo** Y el usuario firmara la **FO-IT-001. Tarjeta de Responsabilidad de Entrega y/o Sustitución de Activos Fijos (FORMA 1)**, donde queda registro de la recepción del equipo asignado

6.2 Mantenimiento Preventivo:

6.2.1 La Planificación del mismo la realiza anualmente el **Gerente de Informática** completando el **Programa Anual de Mantenimiento de Equipo Informático**. Este tipo de mantenimiento se realiza en el transcurso del año, dicho mantenimiento es realizado por el

| | | |
|---|-------|-------------------|
| Elaborado por: Técnico de Informática | Firma | Fecha: 05/10/2022 |
| Revisado por: Secretaria de Informática | Firma | Fecha: 05/10/2022 |
| Aprobado por: Gerente de Informática | Firma | Fecha: 05/10/2022 |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">INSTRUCTIVO</p> <p align="center">MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS</p> <p align="center">INFORMÁTICA</p> | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 2 de 11 |

Técnico de Informática. Para realizar los mantenimientos se programara con los usuarios el día y la hora en que se realizara el mantenimiento para no afectar sus actividades laborales.

6.2.2 El Mantenimiento Preventivo se registra en la **Hoja de Servicio Mantenimiento Preventivo FO-IT-002.**

6.2.3 Luego, se actualizan los registros electrónicos del software **Control de Inventario de Equipo Informático**, para cada componente que conforma el equipo asignado a cada usuario.

6.3 Mantenimiento Correctivo:

6.3.1 El usuario al detectar una falla en el equipo informático debe informar enviando por correo electrónico, entregarlo personalmente o comunicarlo vía telefónica a la **Secretaria de la Gerencia Informática** para que se asigne personal de acuerdo al tipo de falla reportado y darle seguimiento al usuario que reportó la falla para que complete la información que se le solicita mientras se realiza la reparación de la misma.

6.3.2 Una vez corregida la falla el **Técnico en Informática** deja evidencia en un informe mensual. El **Técnico en Informática** luego de realizar la reparación de la falla reportada hará sus observaciones o comentarios (si aplica).


6.3.3 En el caso de despido o renuncia del personal con equipo informático asignado:

El personal que deja de laborar en **Laboratorios Bonin** debe entregar el equipo informático asignado por el **Departamento Informático**, previa notificación del **Departamento de Recursos Humanos**. El **Técnico en Informática** se encargará de recibir el equipo, verificando la información sobre el equipo informático en la **FO-IT-001 Tarjeta de Responsabilidad de Entrega y/o Sustitución de Activos Fijos** asignada al usuario que está por retirarse de la empresa. Si el equipo informático no estuviera completo, el **Técnico en Informática** le comunica dicho problema al **Gerente de Informática** para que éste en el mismo momento se lo comunique al **Gerente del Departamento y/o Departamento de Recursos Humanos** para que junto con la persona que se retirara de la empresa coordinen la solución a dicho problema.

6.3.4 Técnico en Informática actualiza los registros electrónicos del Software **Control de Inventario de Equipo Informático**

6.4. Rotación de Equipo:

6.4.1 Asignación de Equipo informático a usuario: El **Gerente de Informática** en coordinación con el **Gerente solicitante** acuerdan el equipo a asignar al usuario.

| | | |
|--|--|--|
| Laboratorios  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 3 de 11 |

6.4.2 El Técnico de Informática actualiza la **Tarjeta de Responsabilidad de Entrega y/o Sustitución de Activos Fijos (FORMA 1)**. El Técnico en Informática se encarga de la entrega e instalación del equipo.

6.4.3 El Técnico en Informática actualiza los registros electrónicos del Software **Control de Inventario de Equipo Informático**. **NOTA:** los registros electrónicos del software Control de Inventario de Equipo Informático, se llevan para controlar los componentes: cámara digital, teclado, cámara de video, multimedia cañonera, equipo amplificador de audio, switch, hub, quemador CD, quemador DVD, UPS, scanner, impresora, CPU, Notebook, servidor, monitor, cámaras web, bocinas, micrófonos memorias USB y discos duros externos.

6.5 Áreas Específicas para Realizar el Trabajo de Mantenimiento

6.5.1 Para la realización del mantenimiento, la **Gerencia de Informática** en coordinación con las demás áreas se establecieron lugares específicos para evitar el traslado de equipo de un edificio a otro. Con esta medida se reduce el peligro de robo, daño del equipo en su traslado y ahorro de tiempo de traslado. Los lugares donde se realizarán los mantenimientos son las siguientes

- a) Edificio administrativo
- b) Edificio de Producción

6.6 Duración del Mantenimiento:


6.6.1 Cada mantenimiento lleva un promedio de tres horas de trabajo considerando las siguientes actividades:

- a) Traslado de equipo al área de trabajo
- b) Mantenimiento Hardware
- c) Mantenimiento Software
- d) Traslado de equipo al área de origen con sus respectivas pruebas (**Usuario**)

6.6.2 Control del Mantenimiento: Para tener un control y verificar que los mantenimientos se cumplan según lo estipulado en el **Programa Anual de Mantenimiento Informático** se debe de llenar el registro **FO-IT-002 Hoja De Servicio Mantenimiento Preventivo**, este registro será llenado por el **Técnico en Informática** o por el **Técnico en Informática (Temporal)** deberá de ser firmado por el **usuario** al que se le haya efectuado el mantenimiento.

6.6.3 Partes del Mantenimiento: El mantenimiento se divide en dos partes a trabajar que son:

6.6.4 Hardware: Esta es la parte más compleja y de trabajo físico en el proceso de mantenimiento, en el cual se consideran los siguientes elementos para mantenimiento.

| | | |
|---|--|---|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 Versión: 08 Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 Página 4 de 11 |
|---|--|---|

A. Monitor



El monitor es un componente que posee un nivel alto de voltaje lo que hace peligroso abrir y manipular sus componentes internos, por tal razón solo se realizan las siguientes actividades de mantenimiento:

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|--|----------------------------------|
| Limpieza externa | Líquido limpiador de superficies |
| Limpieza de conectores | Limpia contactos |
| Ajuste de Imagen, brillo, contraste etc. | |

Nota 1: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.

B. Teclado



En éste componente se revisa la sensibilidad de las teclas y su buen funcionamiento, solo en los casos donde no funciona se abre. Para este componente se realizan las siguientes actividades:


| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|---|----------------------------------|
| Limpieza externa | Líquido limpiador de superficies |
| Ajuste de teclas | |
| Aspirado (Para extraer papel, polvo, grapas o clips). | |

Nota: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.

C. Mouse



Este componente es uno de los más sensibles y una las razones de mal funcionamiento es la acumulación de polvo y grasa. Para este componente se realizan las siguientes actividades para su mantenimiento:

| | | |
|---|--|--|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 5 de 11 |

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|---|----------------------------------|
| Limpieza externa | Líquido limpiador de superficies |
| Ajuste interno de los sensores | |
| Limpieza de la esfera de desplazamiento | Líquido limpiador de superficies |

Nota 2: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.

D. CPU




Este componente es el más delicado y laborioso de trabajar de todos, ya que es el que controla todas las operaciones de la computadora.

Para este componente se realizan las siguientes actividades para su mantenimiento:

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| Limpieza externa del Case | Líquido limpiador de superficies |
| Limpieza de puertos de comunicación | Líquido Limpia contactos |
| Limpieza de tarjetas de comunicación | Líquido Limpia contactos |
| Limpieza unidad lectora de disquetes | Kit de limpieza de drives |
| Limpieza unidad lectora de CD | Kit de limpieza de CD |
| Fuente de Poder | Aspiradora |
| Ventiladores y disipadores de Calor | Aspiradora |

Nota 3: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.

E. Impresoras Este componente es de los que sufre más desgaste por realizar actividades mecánicas y de movilización de papel. En la compañía utilizamos los siguientes tipos de impresoras:

| | | |
|---|--|--|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 6 de 11 |

F. Impresora de Matriz



Este tipo requiere más labor de mantenimiento, ya que acumula mucho desecho de papel y polvo y son utilizadas para impresión de facturas, cheques, notas de crédito / debito etc. Para este componente se realizan las siguientes actividades para su mantenimiento:

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|--|----------------------------------|
| Limpieza externa Case | Líquido limpiador de superficies |
| Limpieza de puertos de comunicación | Líquido Limpia contactos |
| Limpieza del área de impresión y tractores | Aspiradora |
| Lubricación de engranajes | Aceite lubricante |

Nota 4: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.


G. Impresora Inject o de tinta



En este tipo de impresora su mantenimiento es menor al de matriz ya que por la actividad que realiza no requiere de tractores para la movilización de papel y sus cabezas de impresión no son de impacto. Para este componente se realizan las siguientes actividades de mantenimiento:

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| Limpieza externa Case | Líquido Limpiador de superficies |
| Limpieza de puertos de comunicación | Líquido Limpia contactos |
| Lubricación de engranajes | Aceite lubricante |
| Ajuste de cabezas y alineación | Vía Software de la impresora |

Nota 5: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.

| | | |
|---|--|--|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 7 de 11 |

H. Impresora Láser



Este tipo de impresora es de bajo mantenimiento, solo requiere de las siguientes actividades para su mantenimiento:

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| Limpieza externa Case | Líquido limpiador de superficies |
| Limpieza de puertos de comunicación | Líquido Limpia contactos |
| Ajuste de cabezas y alineación | Vía Software de la impresora |

Nota 6: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.


I. Ups



Este tipo de equipo se encuentra libre de mantenimiento debido a sus características, ya que utiliza una batería interna y las únicas actividades de mantenimiento que se realiza son las siguientes:

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|--|----------------------------------|
| Limpieza externa Case | Líquido limpiador de superficies |
| Pruebas de funcionamiento con interrupción de electricidad para verificar su funcionamiento. | |

Nota 7: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.

| | | |
|--|--|---|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 Versión: 08 Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 Página 8 de 11 |
|--|--|---|

J. Scanner



Este tipo de equipo requiere para su mantenimiento las siguientes actividades:

| Mantenimiento | Materiales y/o equipo a utilizar |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Limpieza externa Case | Líquido limpiador de superficies |
| Limpieza del área de exploración | Líquido limpiador de superficies |

Nota 8: Dependiendo del grado de polvo se utilizan brochas, cepillos o esponja.


6.6.5 Software: En este tipo mantenimiento se consideran los siguientes elementos:

- A. CPU:** En esta parte del equipo se revisa específicamente el contenido del disco duro, si tiene instalados todos los programas necesarios para que el usuario opere el tipo de trabajo asignado, por ejemplo: hojas electrónicas, procesador de palabras, SPC, SAP, etc. Para este tipo de equipo el mantenimiento del software es el siguiente:

| Mantenimiento | Descripción |
|-----------------------------|---|
| Chequeo de virus | No Aplica |
| Desfragmentación disco duro | No Aplica |
| Instalación de parches | Programas que mejoran el rendimiento del equipo. Si el caso lo requiere. |
| Actualización de Vacuna | No Aplica |
| Formateo de disco | Si el caso lo requiere |
| Back up de datos | Si el caso lo requiere |
| Tuning del sistema | Mejoramiento del rendimiento del equipo |
| Auditoria de datos | Claves de acceso, archivos |

B. Impresoras

Este mantenimiento aplica a las impresoras Inject (tinta) las cuales al momento de ser instaladas en una PC se instala automáticamente un programa de mantenimiento, con el cual se realizan las siguientes actividades:

| | | |
|---|--|--|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 9 de 11 |

| Mantenimiento |
|--|
| Alineación de cartuchos de impresión |
| Limpieza de cartuchos de impresión |
| Impresión de hoja de prueba |
| Chequeo de nivel de tinta de los cartuchos |

6.6.6 Auditorias de Archivos Informáticos: El personal de Informática (**Gerente de Informática o Técnico en Informática**) realizarán las Auditorias al momento de hacer el Mantenimiento del equipo informático o ya sea por alguna solicitud específica de una Gerencia o Jefatura a los equipos de Informática para detectar y eliminar archivos de datos o programas que no están autorizados o no correspondan al giro del negocio de la computadora. Auditada, los resultados serán registrados en la **Hoja de Auditoria de Software FO-IT-03** y los resultados deben ser presentados al **Gerente de Informática** mensualmente por el **Técnico en Informática** para su análisis.

6.7 Revisar Formato de Baja de Equipo: El técnico de Informática es el responsable de llevar el registro y almacenamiento del equipo de baja, de acuerdo al formato **FO-IT-007** con el cual se llevara control y seguimiento de la salida definitiva de los equipos.

7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 05/10/2022 antes de su vencimiento si fuere necesario.

8. BIBLIOGRAFÍA


<http://www.monografias.com/trabajos30/mantenimiento-computador/mantenimiento-computador.shtml>

9. ARCHIVO

El presente documento original es archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además, se emiten 1 copias controlada para el área de Informática siendo la persona responsable Gerente de Informática.

10. ANEXOS

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------|---|
| A01-IT- 002 | Anexo Nomenclatura para el Control de Equipo de Computo |


| | | |
|--|--|--|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 10 de 11 |

11. CONTROL DE REGISTROS

| CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO | RESPONSABLE DE SU ARCHIVO | MODO DE INDIZACIÓN Y ARCHIVO | ACCESO AUTORIZADO | TIEMPO DE CONSERVACIÓN |
|--|---------------------------|--|---|------------------------|
| FO-IT-02 Hoja de Servicio Mantenimiento Preventivo. | Técnico en Informática | En carpeta por mes | Gerente de Informática y Técnico en informática | 2 años |
| FO-IT-001 Tarjeta de Responsabilidad de Entrega y/o Sustitución de Activos Fijos (FORMA 1) | Técnico en Informática | En carpeta por mes | Gerente de Informática y Técnico en informática | 2 años |
| FO-IT-03 Hoja de Auditoria de Software | Técnico en Informática | En carpeta por mes | Gerente de Informática y Técnico en informática | 2 años |
| FO-IT-007 Tarjeta de Responsabilidad de Baja de Activos | Informática | Según el equipo que se envía a reciclaje | Gerente de Informática y Técnico en informática | 2 años |

12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

| VERSION | CAMBIOS EN EL DOCUMENTO |
|---------|--|
| 1 | Se implementó el Formato FO-IT-01 Tarjeta de activos fijos lo cual sustituye a los Registros R10.PR.04 AL R20.PR.04 Hojas de Control de Equipo. |
| 2 | En propósito y alcance se agregan las auditorias mensuales de archivos a equipos informáticos. Se agrega el párrafo Auditorias de Archivos informáticas. Se modifica numeración. |
| 3 | Se actualizo el instructivo para que aplique tanto en la Zona 1 como en Villa Nueva y actualizaciones de forma. |
| 4 | Se cambia formato de procedimiento |

| | | |
|---|--|--|
| Laboratorios Bonin  | INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y AUDITORIA DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS INFORMÁTICA | Código: IN-IT-001-08 |
| | | Versión: 08 |
| | | Vigencia 17/11/2020 Vencimiento: 17/11/2022 |
| | | Página 11 de 11 |

| | |
|---|--|
| 5 | Se modifica numeral 6.2.1 a leer: La Planificación del mismo la realiza anualmente el Gerente de Informática completando el Programa Anual de Mantenimiento de Equipo Informático, tanto en Zona 1 como en Villa Nueva. Este tipo de mantenimiento se realiza en el transcurso del año, dicho mantenimiento es realizado por el Técnico de Informática de Zona 1 y el Técnico de Villa Nueva. Para realizar los mantenimientos se programará con los usuarios el día y la hora en que se realizará el mantenimiento para no afectar sus actividades laborales. Se incluye numeral 6.7 Revisar Formato de Baja de Equipo: El técnico de Informática es el responsable de llevar el registro y almacenamiento del equipo de baja, de acuerdo al formato FO-IT-007 con el cual se llevará control y seguimiento de la salida definitiva de los equipos. |
| 6 | Se modifica numeral 6.6.6 auditoria archivos informáticos |
| 7 | En Alcance se elimina en Zona 1 y Villa Nueva. Se elimina en el contenido zona 1 y Villa Nueva. En el numeral 6.1 e elimina: -y cuando exista cambio de equipo por falla o actualización se utilizará Tarjeta de Responsabilidad de Entrega y/o Sustitución de Activos Fijos (Forma 2). En Numeral 6.3.1 lo siguiente: “y para documentar en el FO-IT-005 Control de Solicitudes de Soporte”. En numeral 6.3.2 se elimina: “el FO-IT-005 Control de Solicitudes de Soporte y anota la hora de inicio y finalización de la reparación”. “en la parte de Observaciones de dicho control”. |