

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 1 de 14

1. OBJETO

Definir las actividades requeridas para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de Software (SW) de los computadores de los funcionarios y de los servidores.

2. ALCANCE

Este instructivo abarca todos los programas (software) y las aplicaciones que hacen parte de la infraestructura de IT de la empresa.

3. CONDICIONES GENERALES

El mantenimiento correctivo de los ordenadores se debe realizar por demanda y se debe evitar realizar intrusiones a los equipos, excepto cuando sea estrictamente necesario.

Los usuarios deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para tener un mejor rendimiento en los equipos y evitar tener que realizar un mantenimiento intrusivo.

3.1. CUIDADOS BÁSICOS A LA HORA DE USAR UN COMPUTADOR

3.1.1. Software

- a) Evitar la instalación de programas de programas no laborales.
- b) Tener el antivirus siempre activo. Si la licencia está vencida comunicarse con el personal de IT.
- c) Eliminar documentos que ya no utilice.
- d) Vaciar la papelera frecuentemente.
- e) Eliminar aplicaciones que no utilice o no sean del ámbito laboral.
- f) Apagar de forma adecuada y no bruscamente todos los días si no se está realizando ningún tipo de trabajo en los equipos.

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 2 de 14

Si cumpliendo estos cuidados básicos se considera que se necesita un mantenimiento más profundo, enviar una solicitud por medio del [formulario de solicitudes](#) de control del proceso IT.

4. MANTENIMIENTO DE COMPUTADORES

El personal de IT a nivel de mantenimiento realiza un diagnóstico con el fin de conocer en qué condiciones se recibe el equipo, para luego efectuar el mantenimiento correspondiente. En las siguientes secciones se detallan los pasos a ejecutarse dependiendo de que la falla esté relacionada con el software. Puede que en un servicio de mantenimiento combinen varios tipos de actividades para obtener la solución completa de la falla.

4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE

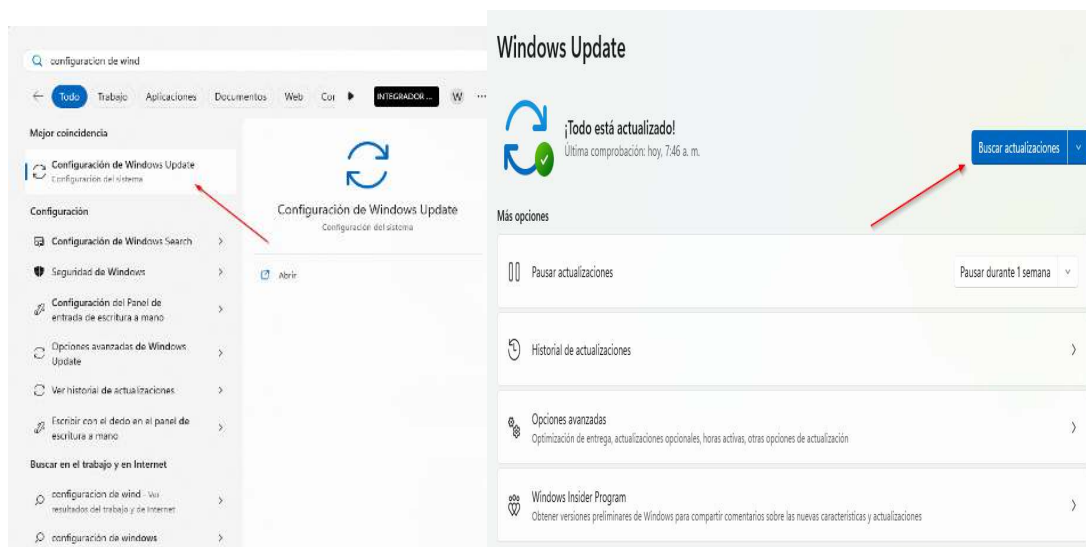
El mantenimiento básico de software lo realizarán los usuarios según las recomendaciones del numeral 3.1.

El proceso IT realiza anualmente el programa de mantenimiento preventivo de software mediante el **F-019 Programa de Gestión** teniendo en cuenta el Manual **M-010 Mantenimiento Preventivo**. Este programa es controlado mensualmente y su medición se realiza por medio del indicador de mantenimiento preventivo de software. Se deja el registro de los mantenimientos utilizando el **F-008 Informe fotográfico**.

4.1.1. Actualización Del Sistema Operativo

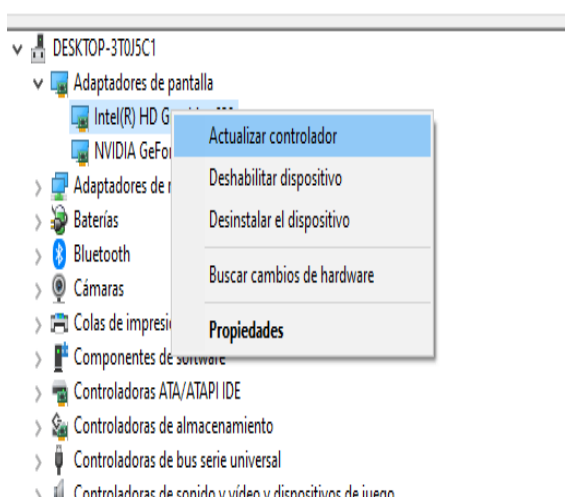
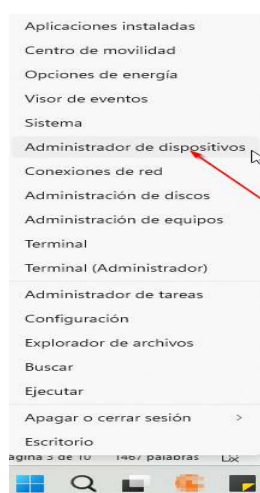
Tu sistema operativo es la base en la que corren todas tus aplicaciones. Si éste tiene problemas, ten por seguro que tus aplicaciones las tendrán. Problemas de incompatibilidad o infecciones de virus pueden evitarse teniendo un sistema operativo actualizado

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 3 de 14



4.1.2. Actualiza Los Drivers

Siguiendo por la misma línea, es posible encontrarnos con problemas debido a drivers desfasados que no saben interactuar con software actualizado. Los drivers se pueden descargar de la página web oficial del fabricante o en su defecto se realiza desde administración de dispositivos.

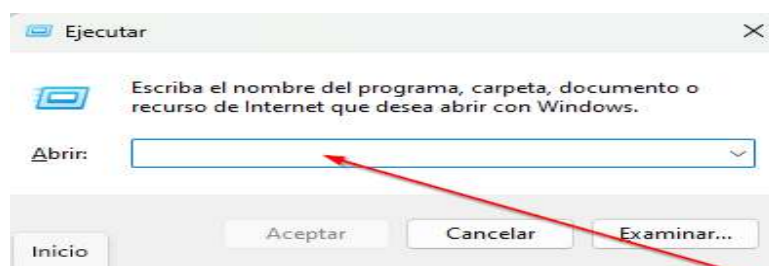


	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 4 de 14

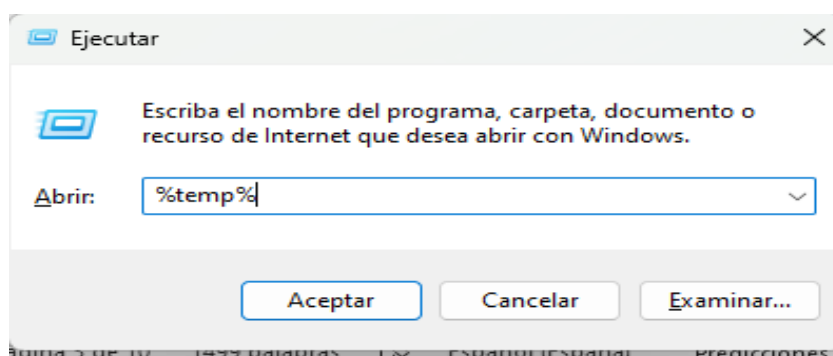
4.1.3. Limpieza De Archivos Temporales

Al borrar este tipo de archivos es la de ahorrar espacio en el disco duro de tu ordenador. Aunque estos archivos se crean para realizar operaciones concretas, con el paso del tiempo se acaban acumulando sin que tengan especiales utilidades

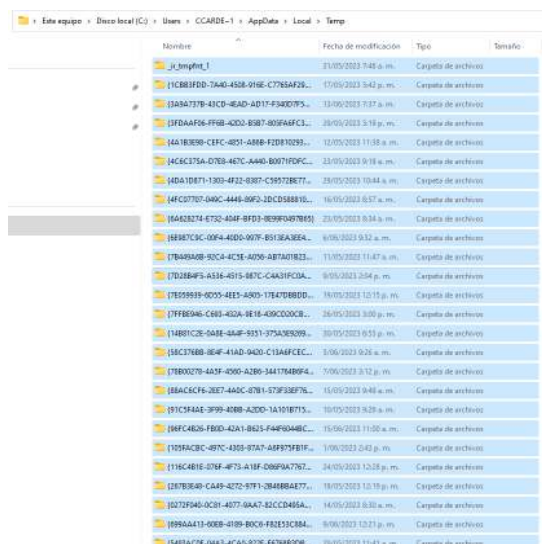
1. Abre el cuadro de dialogo de Ejecutar (puedes hacerlo presionando la tecla de Windows + R).



2. En la barra de direcciones, escribe "%temp%" (sin las comillas) y presiona Enter. Esto te llevará a la carpeta de archivos temporales.



3. Selecciona todos los archivos y carpetas en la carpeta con (Ctrl + E) o (Ctrl + A) esto varía dependiendo el idioma del sistema operativo que se tenga instalado, luego presiona la tecla Suprimir en tu teclado. También puedes hacer clic derecho y seleccionar "Eliminar" en el menú contextual.



Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
jc_myprft_1	21/05/2023 7:42 a.m.	Carpeta de archivos	
11C8E3FD-7A40-45B8-016E-C785AF26...	17/05/2023 5:42 p.m.	Carpeta de archivos	
13A9A779-41CD-4EAD-AD17-F3A00795...	13/05/2023 7:37 a.m.	Carpeta de archivos	
13FDAAF6-FF6B-42D2-80B7-809FA6FC...	25/05/2023 5:18 p.m.	Carpeta de archivos	
14A18B90-CF8C-4D51-ABAB-F2D91029...	12/05/2023 11:08 a.m.	Carpeta de archivos	
14C6C37A-070B-467C-A440-B007F0FC...	23/05/2023 9:18 a.m.	Carpeta de archivos	
14DA1D71-1303-4F32-8B77-C9572B77...	28/05/2023 10:44 a.m.	Carpeta de archivos	
14FC0707-0A0C-4448-89F2-1DCD888B...	16/05/2023 6:57 a.m.	Carpeta de archivos	
16A53B74-4752-4D4F-BFD3-9E9F0478E5...	23/05/2023 6:34 a.m.	Carpeta de archivos	
16F87C9C-09F4-4D00-907F-6513EA3E4...	6/05/2023 9:52 a.m.	Carpeta de archivos	
17B49A08-92C4-4C3E-A056-AB7A018E3...	11/05/2023 11:47 a.m.	Carpeta de archivos	
17D2B8F5-A336-4515-8B7C-C4A31FCA...	6/05/2023 2:54 p.m.	Carpeta de archivos	
17E59B39-40D5-4E15-49D0-17E470B8D...	18/05/2023 12:15 p.m.	Carpeta de archivos	
17F8E946-C683-42D4-4E16-439C000B...	26/05/2023 3:00 p.m.	Carpeta de archivos	
17A891C8-0A8E-4A4F-5531-575A3E0B...	20/05/2023 6:51 p.m.	Carpeta de archivos	
18C776B8-3E4F-41AD-942D-C1A8FCEC...	3/06/2023 6:26 a.m.	Carpeta de archivos	
17B00279-4A3F-4090-A2B0-34177AB9F4...	7/06/2023 3:12 p.m.	Carpeta de archivos	
18BAC4C6-20E7-4A0C-87B1-573F3B7B...	15/05/2023 9:48 a.m.	Carpeta de archivos	
191C9FA6-3F99-40B0-A3D0-1A101B715...	10/05/2023 9:28 a.m.	Carpeta de archivos	
18FCA826-F8D0-42A1-8625-F4F0D48C...	15/06/2023 11:06 a.m.	Carpeta de archivos	
1129ACBC-497C-4389-87A7-AB97F81F...	1/06/2023 2:43 p.m.	Carpeta de archivos	
119C4B16-074F-4F75-A18F-D06FA7762...	24/05/2023 12:28 p.m.	Carpeta de archivos	
12B70E4D-CA49-4272-87F1-2B4B8BAE77...	18/05/2023 12:10 p.m.	Carpeta de archivos	
10272F46-0C81-4077-9AA7-82CCD46A...	14/05/2023 6:30 a.m.	Carpeta de archivos	
189AAE11-00B8-4189-80C8-FE151C8A...	6/06/2023 12:21 p.m.	Carpeta de archivos	
154BAC26-0A43-4CA5-823C-F678B8D8...	26/05/2023 11:43 a.m.	Carpeta de archivos	

- Si se muestra un mensaje de que algunos archivos están en uso y no se pueden eliminar, selecciona la opción para omitirlos y eliminar el demás archivo Solicitud de asignación de recursos de Infraestructura e Informática.

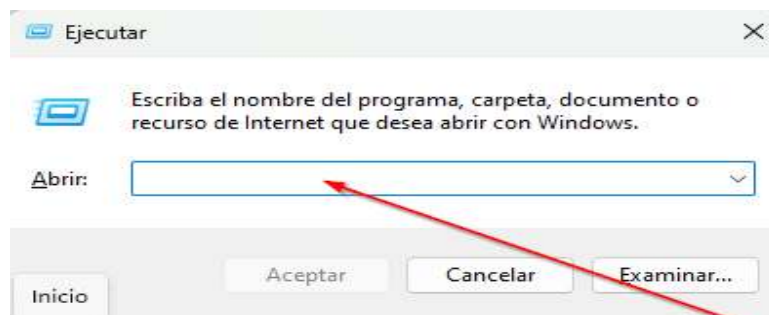
4.1.4. Eliminar Archivos Prefetch

Es importante destacar que la eliminación de archivos Prefetch no es necesaria de forma. Sin embargo, si estás experimentando problemas específicos relacionados con los archivos Prefetch, como un rendimiento lento del sistema, puedes considerar su eliminación.

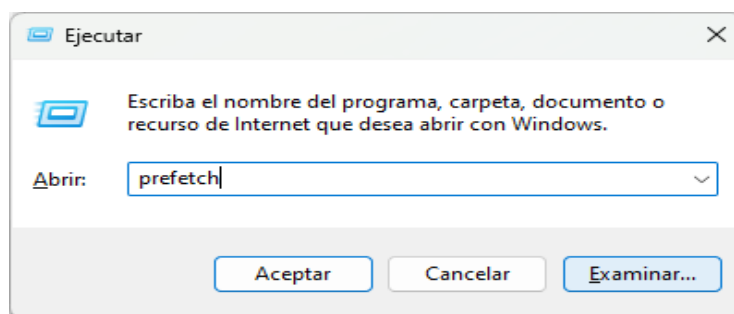
4.1.5. Pasos

- Abre el Explorador de archivos (puedes hacerlo presionando la tecla de Windows + R).

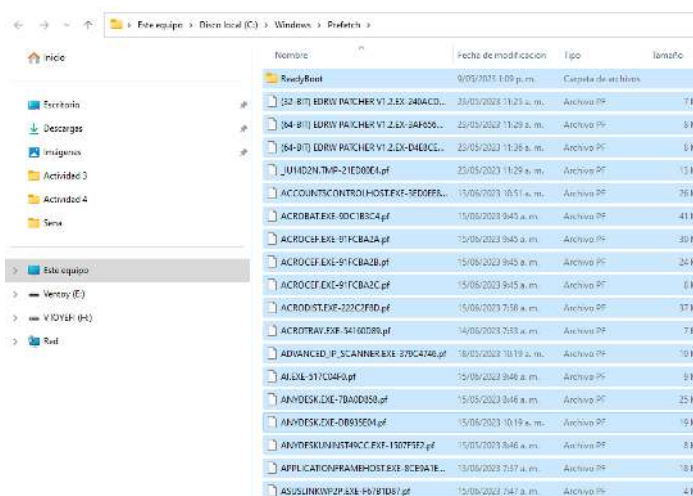
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 6 de 14



- En la barra de direcciones, escribe "Prefetch" (sin las comillas) y presiona Enter. Esto te llevará a la carpeta de archivos Prefetch.



- Una vez en la carpeta Prefetch, selecciona todos los archivos dentro de ella.



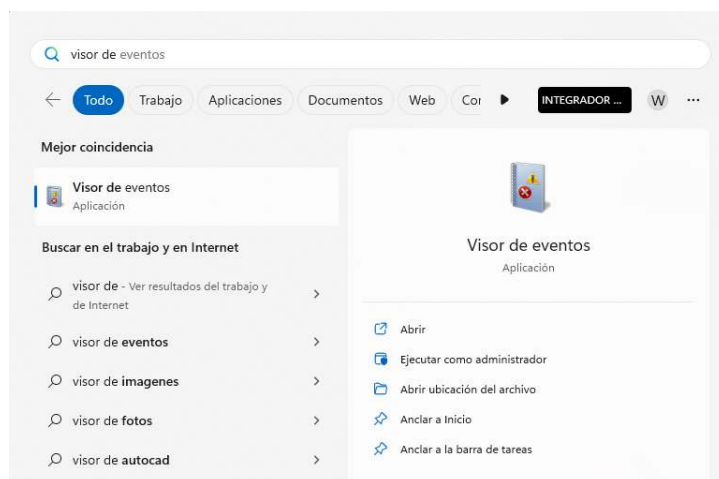
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 7 de 14

4. Presiona la tecla Suprimir en tu teclado o haz clic derecho y selecciona "Eliminar" en el menú contextual.
5. Es posible que aparezca un mensaje de confirmación. Haz clic en "Aceptar" para confirmar la eliminación de los archivos Prefetch.

4.1.6. Limpieza del Visor de eventos

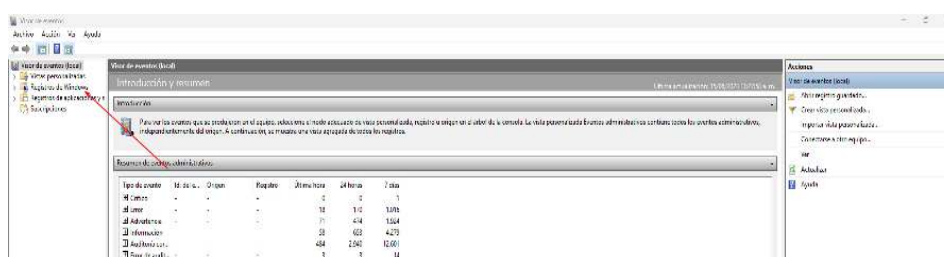
El Visor de eventos guarda registros de eventos del sistema, lo que puede ocupar espacio en disco. Si la cantidad de registros es muy grande, puede afectar el rendimiento general del sistema, especialmente en sistemas con recursos limitados. Al limpiar el Visor de eventos, se libera espacio en el disco y se puede mejorar el rendimiento.

1. Abre el Visor de eventos: Puedes hacerlo presionando la tecla de Windows, escribiendo "Visor de eventos" en el cuadro de búsqueda y seleccionando la aplicación del Visor de eventos.



	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 8 de 14

- En el Visor de eventos, verás diferentes categorías en el panel izquierdo, como “Registros de aplicaciones”, “Registros de seguridad”, “Registros del sistema”, entre otros. Haz clic derecho en una categoría y selecciona “Limpiar registro de eventos” en el menú contextual.



- Se mostrará un mensaje de confirmación para asegurarte de que deseas borrar los registros de eventos de esa categoría. Haz clic en “Borrar” para confirmar la eliminación.



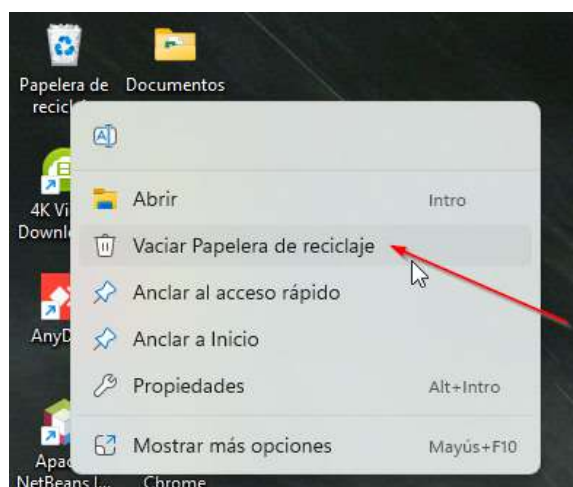
- Repite el paso 3 para cada categoría de registros de eventos que desees limpiar.

4.1.7. Vaciar la papelera de reciclaje

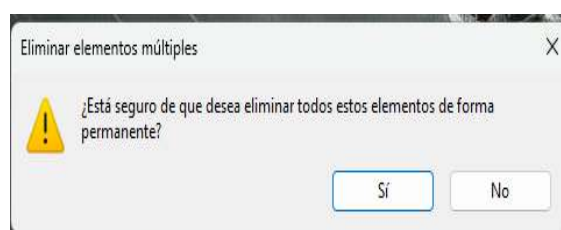
Al eliminar los que se almacenan en la Papelera de reciclaje y ocupan espacio en el disco duro. Al vaciarla, se libera espacio, lo que puede ser especialmente útil si

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 9 de 14

el disco está lleno o se está quedando sin espacio. También nos ayuda a que el sistema operativo no administre y mantenga una lista de archivos eliminados. Esto puede ayudar a mejorar el rendimiento general del sistema al reducir la carga de gestión de archivos.



Si esta seguro de que no se requiere recuperar ningun archivo de la papelera se da en si para borrarlos ya de manera permantente del equipo.



4.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO SW

Si el computador tiene fallas repetitivas, como pantallas azules consecutivas, bloqueo del sistema o que el equipo no arranque, el usuario debe enviar una solicitud por medio del [formulario de solicitudes](#) de control del proceso IT para el mantenimiento del equipo. Los

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 10 de 14

resultados del mantenimiento correctivo efectuado deberán registrarse en **A-060 Base de Datos IT**

4.2.1. REINSTALACIÓN DE SOFTWARE

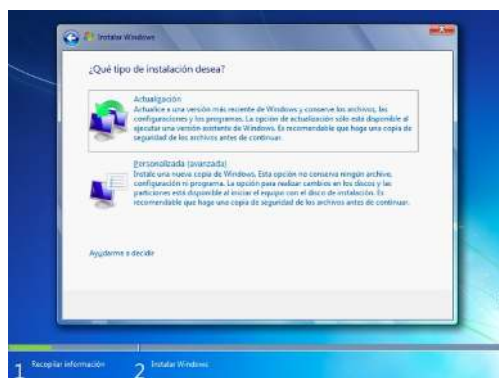
En caso de formateo o restauración del software del equipo de cómputo se siguen los siguientes pasos:

1. Insertar el CD o USB Bootable con el Sistema Operativo que se vaya a instalar y apagar el PC.
2. Encender la PC y entrar al **BOOT MENU**. La tecla para acceder puede variar entre PC, pero las más comunes son: **F1, F2, F8, F9, F10, F11 y F12**. Justo al encender comúnmente aparece cuál de las teclas se debe oprimir. Esperar un par de segundos poniendo atención.
3. Escoger entre las opciones la unidad de CD o el Slot USB dependiendo del medio de instalación que contiene el sistema operativo con el fin de iniciar el equipo desde ahí.

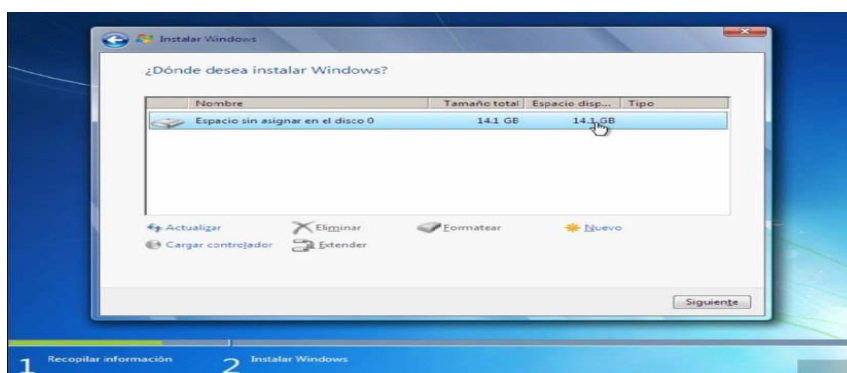


4. Ahora Windows cargará los archivos de instalación y guiará al usuario por una serie de pasos y procesos para configurar tu **“NUEVA PC”**
5. Para formatear el disco duro de forma completa dar clic en la opción Personalizada (**avanzada**). Esto abrirá una pantalla que listará los Discos Duros instalados o las particiones en caso de que se tenga un Disco Duro particionado.

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 11 de 14



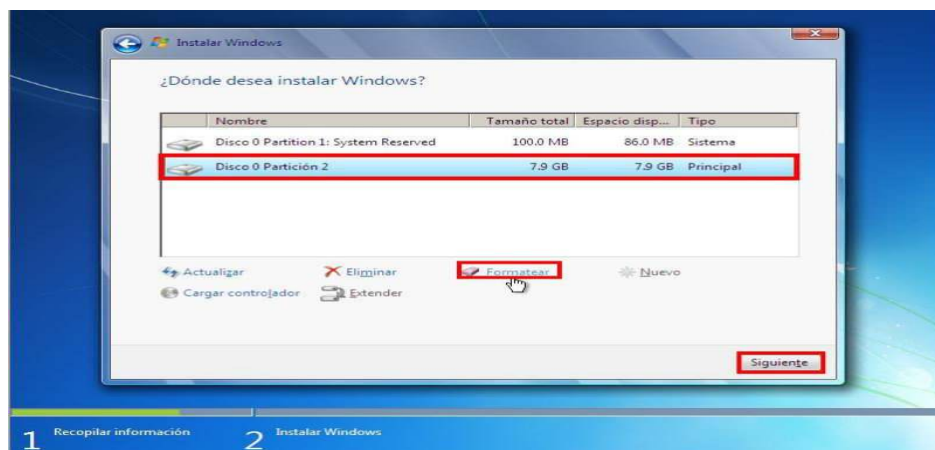
6. Se recomienda seleccionar uno por uno los discos y dar click en **ELIMINAR** a cada disco que queramos formatear. Con esto tendremos una instalación de Sistema totalmente limpia y sin archivos viejos. Esto en caso de que no se tenga información en el disco D o que se tenga otra partición.
7. Quedará un solo Disco Duro en la lista; esto porque se eliminaron todas las particiones. Seleccionar el único elemento que queda y se le da **NUEVO** para crear una nueva partición que alojara al sistema operativo.



Se mostrará una casilla que dice **TAMAÑO**, la cual se deja con el tamaño por defecto y se hace clic en **APLICAR**.

8. Va a aparecer un mensaje de advertencia, se hace clic en **ACEPTAR** y se vuelve a tener 2 particiones.

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 12 de 14



9. Seleccionar la partición de mayor tamaño creada y dar clic en **SIGUIENTE**. Empezará a correr el proceso de instalación, el cual que reiniciará el equipo un par de veces el equipo, el cual es normal.

5. MANTENIMIENTO DE SERVIDORES

5.1. Mantenimiento Preventivo de Rack y Servidores

Se realiza mensualmente limpieza externa, la cual incluye limpiar y quitar todo el polvo que le haya llegado al rack y a los equipos. Adicional se programa una limpieza anual de las partes internas de los servidores. Este mantenimiento básico se registra en el formato **F-091 hoja de vida del equipo**.

5.2. Mantenimiento Correctivo de Servidores

El mantenimiento correctivo de servidores empieza primero evaluando en qué condiciones se encuentra el servidor y haciendo una limpieza interna del equipo y enfatizando en las partes de refrigeración constituida por los dos ventiladores del equipo: el principal y el del procesador. Pasos para la ejecución de la limpieza interna:

1. Destapar cuidadosamente el equipo, retirando todas sus partes para hacer una limpieza total; estas partes serían:

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 13 de 14

- Ventilador
 - Memoria RAM
 - Disco duro
 - Teclado
 - Flex o cables sata
 - Fuente de poder
 - Disipador
2. Hacerle limpieza a cada una de las partes retiradas del equipo para removerle polvo o residuos externos del equipo
 3. Ensamblar el equipo cuidadosamente para no dañar ninguna parte
 4. Revisar el equipo verificando que todas sus partes quedaron en funcionamiento correcto.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

A-060 Base de Datos IT

F-008 Informe fotográfico.

F-019 Programa de Gestión

M-010 Mantenimiento Preventivo

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SW	CÓDIGO	I-026
		Rev. No. 4	Página 14 de 14

CONTROL DE REVISIONES

Rev. No	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARÓ	REVISÓ	APROBÓ
				QA/QC	GERENCIA
0	17-10-14	Se elabora documento de tecnología de la información que especifica el configuración de aplicativo de UPS.	DFIC	DAPQ	CACT
1	19-11-18	Se genera instructivo para el mantenimiento preventivo y correctivo y la configuración del aplicativo de las UPS se incluirá en el I-028.	GV/CC	DAPQ	CACT
2	06-02-19	Se revisó ortografía, se incluyó el numeral 4.4.2.2.3 reinstalación del sistema operativo. 4.2.2.2. Instalación / Reparación de Controladores de Dispositivos. En el numeral 3.1.1 Hardware se incluyeron tres recomendaciones.	CACQ/ MCT	DAPQ	CACT
3	19-08-22	Se incluye el formulario de solicitudes de incidentes del proceso IT, se elimina la información del CCleaner porque ya no se utiliza	CACQ/VRC	DAPQ	CACT
4	22-11-23	Se cambia el alcance es responsabilidad de IT el mantenimiento preventivo de Software y Compras e Infraestructura se encarga del mantenimiento preventivo de software.	CACQ/VRC	DAPQ	CACT