

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-I01
	INSTRUCTIVO	Mantenimiento de Equipos de Computo	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de ESSMAR E.S.P., con el fin de garantizar su disponibilidad, confiabilidad, seguridad y óptimo desempeño, contribuyendo a la continuidad de los procesos institucionales y al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a todos los equipos de cómputo de escritorio, computadores portátiles y periféricos propiedad de ESSMAR E.S.P., asignados a funcionarios, contratistas y demás usuarios autorizados, desde la recepción de la solicitud de mantenimiento hasta el cierre y registro de las actividades ejecutadas

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este documento estará a Cargo del Grupo TIC unidad adscrita a la Subgerencia Corporativa de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables de la ejecución de las actividades se definen específicamente como sigue:

- **P.E Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC:** Se encarga de garantizar los recursos necesarios para la ejecución del mantenimiento.
- **P.U Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC:** se encarga de Planificar y coordinar el cronograma de mantenimiento; Supervisar las actividades ejecutadas y Autorizar el cambio de componentes cuando sea requerido.
- **Técnico Administrativo Adscrito Subgerencia Corporativa grupo TIC:** Se encarga de Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo. Además de Realizar diagnósticos; Documentar las actividades realizadas y Registrar las evidencias correspondientes.
- **Usuarios o funcionarios:** Reportar oportunamente las fallas; Facilitar el acceso al equipo; Realizar copia de seguridad cuando sea requerida y Verificar el correcto funcionamiento del equipo al finalizar el mantenimiento.

4. DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** Actividades programadas destinadas a prevenir fallas mediante limpieza, inspección, actualización y optimización del equipo.
- **Mantenimiento Correctivo:** Actividades realizadas para corregir fallas presentadas en el hardware o software.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: German Iguaran	Nombre: Oswaldo Rojas	Nombre: Luis Lozano
Cargo: Técnico Administrativo Fecha: 15/07/2026	Cargo: Profesional Especializado Fecha: 15/07/2026	Cargo: Profesional Especializado Fecha: 15/07/2026

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-I01
	INSTRUCTIVO	Mantenimiento de Equipos de Computo	VERSIÓN	01

- **Respaldo de Información:** Copia de seguridad de la información almacenada en el equipo antes de realizar intervenciones.
- **Activo Tecnológico:** Equipo o recurso informático utilizado para soportar los procesos institucionales.
- **Mesa de Ayuda:** Canal oficial para registrar incidentes, solicitudes de servicio y requerimientos tecnológicos.

5. GENERALIDADES

5.1 HERRAMIENTAS Y MATERIALES

- Kit de destornilladores de precisión.
- Aire comprimido.
- Paños de microfibra.
- Pasta térmica (cuando aplique).
- Aspiradora o soplador para equipos electrónicos.
- Software antivirus corporativo.
- Herramientas de diagnóstico.
- Memorias USB de soporte.

5.2 CRITERIOS OPERATIVOS DEL PROCESO (Paso a Paso)

5.2.1 Solicitud del mantenimiento

Esta actividad se realiza usando los parámetros de control de: [TI-F15 hoja de vida de Equipos de cómputo](#) y [TI-F16 Mantenimientos Equipos Tecnológicos](#)

5.2.2 Preparación

Antes de iniciar:

- Verificar el estado físico del equipo.
- Confirmar el respaldo de la información del usuario.
- Apagar completamente el equipo.
- Desconectar todos los cables de alimentación y periféricos.
- Utilizar elementos de protección contra descargas electrostáticas.

5.2.3 Mantenimiento Preventivo

A. Limpieza externa

- Limpiar gabinete.
- Limpiar monitor.
- Limpiar teclado.
- Limpiar mouse.
- Limpiar puertos USB y conectores.
- Verificar cables.

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-I01
	INSTRUCTIVO	Mantenimiento de Equipos de Computo	VERSIÓN	01

B. Limpieza interna

- Retirar la tapa del gabinete.
- Eliminar polvo con aire comprimido.
- Limpiar ventiladores.
- Limpiar disipadores.
- Limpiar la fuente de poder externamente.
- Revisar conexiones internas.
- Verificar memoria RAM.
- Verificar discos de almacenamiento.
- Revisar tarjeta madre.

C. Revisión de Hardware y se Verifica lo siguiente:

- Estado del disco duro o SSD.
- Estado de memoria RAM.
- Funcionamiento de ventiladores.
- Temperaturas del procesador.
- Fuente de alimentación.
- Tarjetas de expansión.
- Estado de la batería (portátiles).

D. Revisión de Software y se realiza lo siguiente:

- Actualización del sistema operativo.
- Actualización de controladores.
- Actualización del antivirus.
- Eliminación de archivos temporales.
- Limpieza de papelera.
- Optimización del disco.
- Revisión de programas instalados.
- Desinstalación de software innecesario.
- Escaneo antivirus completo.
- Verificación de políticas de seguridad.

5.3 Mantenimiento Correctivo

A. Cuando exista una falla:

- Diagnosticar el problema.
- Identificar componente afectado.
- Reparar o reemplazar el componente.
- Reinstalar sistema operativo cuando aplique.
- Restaurar respaldo de información.
- Validar funcionamiento.
- Obtener conformidad del usuario.

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-I01
	INSTRUCTIVO	Mantenimiento de Equipos de Computo	VERSIÓN	01

5.4 Pruebas de funcionamiento

A. Verificar:

- Encendido.
- Inicio del sistema operativo.
- Conectividad de red.
- Acceso al correo institucional.
- Funcionamiento de impresoras.
- Audio.
- Cámara.
- Micrófono.
- Navegación en Internet.
- Aplicaciones institucionales

5.5 Registro del mantenimiento

A. Registrar como mínimo:

- Fecha.
- Código del equipo.
- Usuario.
- Dependencia.
- Tipo de mantenimiento.
- Actividades realizadas.
- Repuestos utilizados.
- Observaciones.
- Nombre del técnico.
- Firma del usuario.

5.6 RECOMENDACIONES

- Programar mantenimiento preventivo cada seis (6) meses.
- Mantener actualizado el antivirus.
- No instalar software sin autorización.
- No consumir alimentos cerca del equipo.
- Mantener el equipo conectado a regulador o UPS.
- Reportar cualquier anomalía inmediatamente.
- No abrir el equipo sin autorización del área TIC.

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-I01
	INSTRUCTIVO	Mantenimiento de Equipos de Computo	VERSIÓN	01

5.7 FRECUENCIA

Actividad	Frecuencia
Limpieza externa	Semestral
Limpieza interna	Semestral
Actualización de software	Automática
Actualización antivirus	Automática/Diaria
Revisión de hardware	Semestral
Cambio de pasta térmica	Cada 2 años o según necesidad

5.8 INDICADORES

Indicador	Fórmula
Cumplimiento del mantenimiento preventivo	$(\text{Mantenimientos ejecutados} / \text{Mantenimientos programados}) \times 100$
Tiempo promedio de atención	$\text{Horas invertidas} / \text{Número de mantenimientos}$
Disponibilidad de equipos	$\text{Equipos operativos} / \text{Total de equipos} \times 100$
Incidentes repetitivos	Número de reincidencias mensuales

5.9 Este es un procedimiento que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES” y, se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

5.10 Las comunicaciones internas que se dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento Comunicaciones oficiales](#)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N/A

7. BASE LEGAL

N/A

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- GD-P01 Procedimiento Comunicaciones oficiales
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

	PROCESO	GESTIÓN TIC	CÓDIGO	TI-I01
	INSTRUCTIVO	Mantenimiento de Equipos de Computo	VERSIÓN	01

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
TI-F15	Hoja de Vida de Equipos de Computo	Gestión TIC / magnético	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A
TI-F16	Mantenimientos Equipos tecnológicos	Gestión TIC / magnético	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

NO APLICA

11. ANEXOS

Si aplica

