Código: ITR 6.3 DAU 02	Página: 1 de 4
Fecha de Emisión: 15/03/2007	Fecha de Rev.: 23/05/2007 Num. Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
INSTRUCCIÓN PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito
Establecer las tareas para el servicio de Mantenimiento Preventivo a los equipos de cómputo.

1.2 Alcance
Aplica para PC´s, impresoras y Laptops que reciban el servicio de mantenimiento preventivo según Programación anual del Departamento de Atención a Usuarios y/o atención de solicitudes de servicio.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

HARDWARE
Componentes físicos de un equipo de cómputo.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO
Conjunto de actividades que previenen fallas de hardware o software en los equipos de cómputo.

SOFTWARE
Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento.

3.0 RESPONSABLES

ST Soporte Técnico

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 Limpieza física y lógica para PC´s o Laptops:

4.1.1 Desconexión de cables externos
El cable de entrada de energía eléctrica debe ser desconectado de la fuente de la PC o Laptop. Todos los aparatos que se conectan al equipo deben estar apagados. Los cables que llegan de los periféricos al PC o Laptop también deben desconectarse.
No es necesario APRETAR demasiado los conectores de los cables periféricos pues eso propicia el desprendimiento de los tornillos de los conectores.

COPIA NO CONTROLADA

4.1.2 En el interior de la PC

Retirar el polvo utilizar un aparato soplador que sea capaz de lanzar un chorro de aire teniendo precaución en el movimiento de los mismos para no dañar componentes o aflojar cables, inyecta aire POR TODOS LOS SECTORES.

La fuente de energía de la computadora retiene la mayor cantidad de polvo por lo que hay que soplar por sus rejillas y por la cavidad del extractor del aire.

Abre la ventana del floppy e introduce aire por ahí.

Revisar los conectores internos del PC (puntos en donde se enchufan cables), para asegurarse que no están flojos), las placas y módulos de memoria RAM (los malos contactos pueden producir BLOQUEOS y RESETEO del PC).

4.1.3 El teclado

Voltear hacia abajo e inyectar aire entre sus teclas para retirar el polvo y cuerpos extraños. No es necesario retirar las tapas de las teclas del PC para lavarlas, su reposición genera bastantes fallas mecánicas (se pueden limpiar pasando entre ellas un pañuelo humedecido con jabón líquido).

4.1.4 El mouse (ratón)

Abrir la tapa inferior del mouse y examinar los ejes que entran en contacto con la esfera. Si están sucios (normalmente con un anillo de partículas de polvo y grasa) limpiarlos con un pañuelo (o tela que no suelte pelusas) humedecido en alcohol o jabón líquido.

4.1.5 La unidad de disquette

Para limpiar los cabezales del FLOPPY utilizar un disquete de limpieza para floppy. Si existe un cuerpo extraño en su interior (como una etiqueta adhesiva, grapa, clip o resorte de un disquete) tienes que abrirlo para extraer el cuerpo extraño. Si se trata de un Floppy que trabaja en un ambiente polvoriento (a ras del piso por ejemplo), hay que abrirlo para limpiarlo y LUBRICARLO.

4.1.6 La unidad óptica CD-ROM, CD-RW, DVD

Normalmente no se debe abrir, solamente si el ambiente de trabajo es polvoriento (o cuando hace mucho tiempo la unidad no ha recibido mantenimiento) será necesario abrirla para LIMPIARLA y LUBRICARLA: LIMPIAR con cuidado el lente LASER (toma nota que está sostenido por un SOPORTE FLOTANTE muy delicado).

Se puede limpiar con un palillo medicinal con algodón en la punta humedecido con alcohol. Esta operación es delicada y no debe hacerse si no se tiene un pulso firme ya que una fuerza indebida en el lente lo puede estropear. Los rieles por los que se desliza la bandeja deben lubricarse así como los piñones plásticos que están a la vista.

COPIA NO CONTROLADA

4.1.7 La superficie exterior del PC y periféricos. Utilizar una tela humedecida en jabón líquido (no se recomiendan los disolventes o alcohol para limpiar cubiertas, carcasas o gabinetes de PC y periféricos por su acción abrasiva y disolvente).

4.1.8 Actualización de Parches de Seguridad (Windows UPDATE)

4.1.9 Actualización de antivirus

4.1.10 Actualización del navegador

4.1.11 Limpieza de información (eliminar los archivos temporales)

4.2 Para impresoras de matriz de puntos:

4.2.1 Destaparlas para soplar en su interior (recogen bastante polvo y partículas de papel).

4.2.2 Limpiar con disolvente el riel o eje por donde se desliza la cabeza impresora, para retirar la grasa vieja.

4.2.3 Lubricar el eje con aceite grueso, como el que se utiliza en los motores de los automóviles.

4.2.4 El cabezal de impresión puede retirarse para colocarlo boca abajo con la boquilla de las agujas sumergidas en alcohol isopropílico a fin de disolver la tinta compactada.

4.2.5 La boquilla debe ser lubricada por debajo para minimizar la fricción de las agujas en dicha área.

4.3 Para impresoras de inyección de tinta o burbuja

4.3.1 Lubricar el eje por donde se desliza el soporte de los cartuchos de tinta.

4.3.2 Retirar la grasa vieja en los rieles que soportan el deslizamiento de la cabeza y asegurarse de que la banda sensora de movimiento del cabezal, esta limpia de grasa o tinta.

4.3.3 En algunas puede ser necesario limpiar con alcohol los RODILLOS DE CAUCHO que arrastran el papel puesto que se vuelven lisos a causa de la acumulación de las partículas de papel en su superficie.

4.3.4 Limpiar los cartuchos quitando el exceso de tinta.

COPIA NO CONTROLADA

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
INSTRUCCIÓN PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de Atención a Usuarios	PRO 7.2 DAU 01
Procedimiento de Mantenimientos de la CGTI	PRO 6.3 CNO 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Acuerdo de servicio para atención a usuarios	DOC 7.2 DAU 06
Acuerdo de Servicio Mantenimiento Preventivo a equipo de cómputo	DOC 7.2 DAU 04

6.0 FORMATOS

Programa de Mantenimiento Preventivo	FOR 6.3 DAU 02	1 año
Reporte de mantenimientos de la CGTI	FOR 6.3 CNO 01	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción	15/03/2007
2	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	23/05/2007

COPIA NO CONTROLADA