



Universidad de la.
Amazonia

Universidad de la.
Amazonia



Universidad de la.
Amazonia

**Plan de Mantenimiento de Servicios
Tecnológicos**

2024

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	5
2	OBJETIVOS	6
2.1	OBJETIVO GENERAL	6
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3	ALCANCE DEL DOCUMENTO	6
4	RESPONSABILIDAD	6
4.1	ÁREA DE HARDWARE Y COMUNICACIONES	6
4.2	USUARIOS FINALES	7
5	ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES	7
6	PLAN DE MANTENIMIENTO	8
6.1	REGISTRAR NECESIDAD POR EL MÓDULO DE MESA DE SERVICIOS DE LA PLATAFORMA CHAIRÁ	8
6.2	ESTABLECER CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTOS	8
6.3	EJECUCIÓN DE LOS CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTOS	8
6.4	EVALUACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	9
6.5	LIMITACIONES DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	9
7	GLOSARIO DE TÉRMINOS	10
8	ANEXO	11
8.1	ANEXO 1. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	11
8.2	ANEXO 2. FORMATO FO-A-GT-05-04 DILIGENCIADO DEL AÑO 2024.	

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo del año 2024 de la Universidad de la Amazonia.....	11
Figura 2. Cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo del año 2024 de la Universidad de la Amazonia.....	12
Figura 3. Cronograma de mantenimiento de UPS del año 2024 de la Universidad de la Amazonia.....	13



1 INTRODUCCIÓN

Los servicios tecnológicos son un conjunto de herramientas y actividades que tienen como objetivo responder a las necesidades de los usuarios por medio de los bienes informáticos (activos). Es importante mantener la disponibilidad y funcionalidad de estos bienes, pues proveen un servicio permanente para usuarios externos o internos, por ejemplo, sistemas de información, bases de datos, páginas web, conectividad, almacenamiento, internet, entre otros. Por lo anterior, es primordial definir e implementar estrategias, políticas, procedimientos, etc., de mantenimiento preventivo de los mismos, ya que disminuye la probabilidad de fallas de hardware y software de los bienes, aumenta la productividad de las tareas y mantiene el funcionamiento de los servicios en condiciones óptimas.

Así, la Universidad de la Amazonia, en relación con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, contiene aspectos referentes a mantener el buen funcionamiento de la infraestructura y recursos tecnológicos que la comunidad universitaria utiliza para las actividades académicas y administrativas. Este plan menciona el proceso que realiza la dependencia Soporte Técnico del área Hardware y Comunicaciones del Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), encaminado en la ejecución de cronogramas de mantenimientos preventivos de hardware y software a los equipos de cómputo, servidores, switches, UPS y demás recursos tecnológicos de la Institución que proveen los servicios tecnológicos.

Adicionalmente, el presente plan se realiza para dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional, en la Ley 1474 de 2011, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el Decreto 103 de 2015, y la Resolución 3564 de 2015 y Ley 2013 del 30 de diciembre de 2019.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir el plan de mantenimiento de servicios tecnológicos que permita prevenir, mitigar y corregir fallas de los bienes tecnológicos que proveen estos servicios, asegurando la vida útil, funcionalidad y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica de la Institución.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la Institución.
- Designar los responsables de la realización de los mantenimientos preventivos.
- Diligenciar el formato FO-A-GT-05-01 del SIGC de la Institución.

3 ALCANCE DEL DOCUMENTO

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento de servicios tecnológicos, el alcance de este documento corresponde a:

- Definición del cronograma de mantenimiento para los servicios tecnológicos de la Institución.
- Asignación de responsabilidades a los funcionarios del área de Hardware y Comunicaciones del Oficina de Tecnologías de la Información.

4 RESPONSABILIDAD

4.1 ÁREA DE HARDWARE Y COMUNICACIONES

- Velar por el normal y permanente funcionamiento de la infraestructura de hardware y comunicaciones de la Universidad de la Amazonia.
- Mantener activos los servicios tecnológicos y dispositivos de telecomunicaciones.

- Coordinar la mesa de servicios y gestión de incidentes según los niveles de servicios.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
- Brindar soporte técnico a los usuarios de la institución.
- Administrar y custodiar los recursos informáticos y paquetes de software adquiridos por la institución.

4.2 USUARIOS FINALES

Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software) dentro de la institución.

5 ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES

A continuación, se relacionan las actividades a ejecutar por los responsables del equipo de trabajo del área Hardware y Comunicaciones del Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad:

- Verificar que el bien o servicio se encuentre dentro del inventario propiedad de la Institución.
- Revisar el estado actual del bien, y en caso de presentar fallas, gestionar la garantía con el proveedor correspondiente o realizar concepto técnico.
- Iniciar el proceso de mantenimiento de los servicios según los formatos FO-A-GT-05-01, FO-A-GT-05-02, FO-A-GT-05-03, FO-A-GT-05-04 y IN-A-GT-05-01.
- Desinstalar todo el software no licenciado de equipo de cómputo.
- En caso de presentar daños irreparables en el bien o servicio, diligenciar el formato FO-A-GF-20-05 para notificar a la persona responsable.

- Realizar evaluación del plan de mantenimientos una vez finalizado el mismo.

6 PLAN DE MANTENIMIENTO

Para la elaboración e implementación del plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos de la Universidad de la Amazonia, se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

6.1 REGISTRAR NECESIDAD POR EL MÓDULO DE MESA DE SERVICIOS DE LA PLATAFORMA CHAIRÁ

Para empezar con la realización de los mantenimientos preventivos de los servicios tecnológicos, es necesario registrar la solicitud de estos por el módulo de Mesa de Servicios. El instructivo IN-A-GT-06-01 y el procedimiento PD-A-GT-06 son los establecidos en el SIGC de la Universidad para realizar dicha labor. Además, el director del Oficina de Tecnologías de la Información solicita el registro de la necesidad.

6.2 ESTABLECER CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTOS.

La coordinadora de Mesa de Servicios y el equipo de Soporte Técnico elaboran los cronogramas de mantenimientos en un documento en Excel, donde se establecen, por semanas, las dependencias, fecha, hora y responsables de la ejecución de estos. Adicionalmente, el coordinador del área de Hardware y Comunicaciones aprueba los cronogramas de mantenimientos.

6.3 EJECUCIÓN DE LOS CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTOS.

Los responsables asignados en el ítem 6.2. son los encargados de realizar los mantenimientos establecidos. También, estos deben diligenciar los siguientes formatos:

- FO-A-GT-05-01 Formato de verificación: mantenimiento a equipos de cómputo.
- FO-A-GT-05-02 Formato de verificación: mantenimiento a servidores de datos.

- FO-A-GT-05-03 Formato de verificación: mantenimiento de switch.
- FO-A-GT-05-04 Formato de verificación: mantenimiento de UPS.

Asimismo, el mantenimiento de equipos de cómputo se debe realizar según el instructivo IN-A-GT-05-01 Instructivo para mantenimiento preventivo equipo de cómputo.

6.4 EVALUACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO.

La coordinadora de Mesa de Servicios y el equipo de Soporte Técnico elaboran un informe donde mencionan:

- Cantidad de equipos de cómputo que se realizaron mantenimiento vs cantidad de equipos de cómputo pendientes.
- Cantidad de switches que se realizaron mantenimiento vs cantidad de switches pendientes.
- Cantidad de UPS que se realizaron mantenimiento vs cantidad de UPS pendientes.
- Cantidad de servidores que se realizaron mantenimiento vs cantidad de servidores pendientes.

El coordinador del área de Hardware y Comunicaciones aprueba el informe.

6.5 LIMITACIONES DEL PLAN DE MANTENIMIENTO.

- Inexistencia de herramientas para realización de los mantenimientos.
- Disponibilidad por parte de los funcionarios de las dependencias de la Institución.
- Sucesos imprevistos ajenos a la ejecución del plan, por ejemplo, fallas de energía eléctrica, inundaciones, etc.

7 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cronograma:** Hace referencia a un calendario de actividades o proyección de actividades.
- **Infraestructura tecnológica:** Agrupa y organiza el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación.
- **Mantenimiento:** Este procedimiento es aplicado por los departamentos de mantenimiento, administración de sistemas y responsables de laboratorios.
- **Mantenimiento preventivo:** Programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan.
- **Mesa de servicios:** Es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Una Mesa de Servicios típica maneja incidentes y solicitudes del servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios.
- **Servicio:** Conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.

