



Universidad de la.
Amazonia

Universidad de la.
Amazonia



Universidad de la.
Amazonia

**Plan de Mantenimiento de Servicios
Tecnológicos**

2020

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 2020.	

13

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo del año 2020 de la Universidad de la Amazonia.....	11
Figura 2. Cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo del año 2020 de la Universidad de la Amazonia.....	12
Figura 3. Cronograma de mantenimiento de UPS del año 2020 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 Departamento de Tecnologías de la Información (DTI), 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 Departamento 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 Departamento 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 Departamento 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.

8 ANEXO

8.1 ANEXO 1. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

CRONOGRAMA MANTENIMIENTOS EQUIPOS UDLA 2020-I



DEPENDENCIA	INICIO	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 14	Semana 14	Semana 15	Semana 16
	FIN	YONER	JUAN CARLOS	YONER	JUAN CARLOS	YONER	JUAN CARLOS	YONER	JUAN CARLOS	YONER	PAOLA	JUAN CARLOS	YONER	JUAN CARLOS	YONER	AUXILIARES	AUXILIARES
TÉCNICO																	
División de Servicios Administrativos	12																
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	8																
Departamento de Pedagogía	3																
Observatorio Sociopolítico	4																
Programas Educación a Distancia	7																
Departamento de Distancia	10																
Bodega Laboratorio de Química	2																
Correspondencia y PORSO	2																
Facultad de Ciencias de la Educación	4																
Coordinación de Posgrados	2																
Oficina de Control Interno	6																
Facultad de Ciencias Agropecuarias	2																
Investigación y Desarrollo DTI	15																
Dirección DTI	5																
Soporte Técnico	4																
Especialización en control interno	2																
Especializaciones Facultad de Derecho	2																
Especializaciones FCCEA	3																
Programa de Psicología	2																
Licenciatura en Educación Física	2																
Especialización en gerencia de Empresas Agropecuarias	1																
Maestría en Administración	1																
Maestría en Tributación	2																
Maestría en Ciencias de la Educación	2																
Oficina Asesora de Planeación	12																
Oficina de Acreditación	5																
Unidad de Emprendimiento	4																
Oficina de Género	1																
Facultad de Ingenierías	3																
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	3																
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	3																
Archivo Central e Histórico	3																
Laboratorio Clínico Veterinario	3																
Laboratorio de Biología y Química	2																
Oficina de Asesoría Jurídica	6																
Oficina de Paz	4																
Oficina de Extensión y Cultura	2																
Oficina de Liquidaciones e ICTEX	2																
Registro y Control Académico	9																
Programa de Administración de Empresas	4																
Programa de Contaduría Pública	4																
Programa de Derecho	3																
Programa de Ingeniería Agroecológica	3																
Programa de Ingeniería de Alimentos	2																
Programa de Ingeniería de Sistemas	2																
Licenciatura en Ciencias Sociales	3																
Licenciatura en Educación Artística	2																
Licenciatura en Inglés	4																
Licenciatura en Lengua Castellana	2																
Licenciatura en Matemáticas y Física	2																
Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia	3																
Rectoría	1																
Secretaría general	10																
Sala de Docentes Piso 4	16																
Sala de Docentes Piso 3	16																
Aula Móvil	49																
Sala de Docentes Piso 2	16																
Sala de Docentes Piso 1	16																
Embora Cultural	11																
Laboratorio de Física	1																

Figura 1. Cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo del año 2020 de la Universidad de la Amazonia.

Fuente: Elaboración propia

8.2 ANEXO 2. FORMATO FO-A-GT-05-04 DILIGENCIADO DEL AÑO 2020.

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO No.4 DE UPS DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA								
PLAC	SERIAL	UBICACIÓN	FECHA DE INICIO	JORNADA	TÉCNICO	Estado Ups	OBSERVACIONES	
11832	I01157024239	CUARTO COMUNICACIONES (BLOQUE7)	13/03/2020	MAÑANA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizó el mantenimiento aprovechando que no había fluido eléctrico ese día	
11837	160507-33350017	Division Biblioteca e Informacion Cientifica	1/07/2020	MAÑANA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11838	160507-33350010	Division Biblioteca e Informacion Cientifica	1/07/2020	MAÑANA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11839	160507-33350021	Division Biblioteca e Informacion Cientifica	2/07/2020	TARDE	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11834	140307-47450018	SALA DOCENTE	3/07/2020	MAÑANA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Dañada		
11834	140307-47450018	SALA DOCENTE	6/07/2020	MAÑANA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Dañada		
11836	160507-33350016	Laboratorio de Ingles	7/07/2020	TARDE	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11840	160507-33350008	AUDITORIO	8/07/2020	MAÑANA	Yoiner Fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11833	8901516032900017	Consultorio juridico	9/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11831	900101603110002	Laboratorio de Quimica	10/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
S/P	890151603290007	C.C SILOS	13/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11844	603110003	Laboratorio de Fisica	14/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11841	890151603290008	CASITA DEL BOSQUE	10/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11614	201507160070	Granja Macagual		TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Baterias Defectuosa	Se realizó mantenimiento	
S/P	160507-33350028	Granja Macagual	16/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Bodega Bajas		
11846	160507-24360012	Granja Macagual	17/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	
11845	160507-33350005	Granja Santodomingo	21/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Reintegrada almacén		
11843	160507-33350015	Laboratorio de Entomologia	8/07/2020	TODO EL DÍA	Juan Carlos Marulanda Yoiner fernando Idrobo	Funcionamiento Normal	Se realizo el mantenimemieto sin ninguna novedad	

Figura 3. Cronograma de mantenimiento de UPS del año 2020 de la Universidad de la Amazonia.

Fuente: Elaboración propia