



PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Tecnología de la Información

Fecha de elaboración: Cali, enero, 2024

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Tecnología e Información, a través de mantenimientos preventivos y correctivos, busca cumplir con los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los elementos de TI, mitigando eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación de INTENALCO.

Este plan proporciona un registro detallado de necesidades, intervalos, actividades y recursos involucrados. Además, detalla el cronograma de mantenimientos de los equipos tecnológicos de la entidad.

OBJETIVOS

- **Objetivo General:**
 - Describir un cronograma que contenga actividades necesarias para el desarrollo de mantenimientos preventivos a elementos tecnológicos, garantizando la prolongación de la vida útil y confiabilidad de la infraestructura tecnológica.
- **Objetivos Específicos:**
 - Definir fechas para los mantenimientos preventivos.
 - Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar su vida útil.
 - Actualizar servicios habilitados y normalizar procedimientos.
 - Realizar seguimiento y control para mejorar los servicios tecnológicos.

ALCANCE

Este plan abarca actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos tecnológicos como Computadores, Portátiles, Impresoras, Video Beam, Scanners, Servidores, Equipos de comunicación (redes) y sistemas de información. Incluye la definición de cronogramas y asignación de responsabilidades al equipo de la Oficina TIC, contratistas y proveedores para garantizar la continuidad en los servicios.

ACTIVIDAD DE LOS RESPONSABLES

Oficina TI

- Mantener equipos e instalaciones en óptimo estado.

- Prolongar la vida útil de equipos con funcionamiento eficiente.
- Sugerir mejoras para disminuir posibilidades de falla.
- Verificar software en el inventario.
- Revisar estado y gestionar garantías.
- Iniciar proceso de limpieza y revisión antivirus.
- Desinstalar software sin licencia.
- Revisar otros equipos y periféricos, justificando cambios.

Usuarios

- Responsabilidad en el buen uso de servicios tecnológicos.
- Mantener seguras contraseñas y privilegios otorgados.
- Reportar cualquier incidente y problema de que tenga el equipo

PLAN DE MANTENIMIENTO

Para la realización del plan de mantenimiento preventivo, se sigue la guía de servicios tecnológicos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de MinTIC. Se distinguen dos tipos de mantenimiento: preventivo y correctivo. El primero busca evitar desperfectos, mientras que el segundo se realiza de manera forzosa e imprevista.

Las actividades para llevar a cabo el plan de mantenimiento de servicios tecnológicos constan de:

Actividades	Descripción	F. Inicial	F. Fin
Evaluación Inicial	Realizar un inventario completo de todos los equipos tecnológicos en la entidad educativa.	01/04/24	01//06/24
	Evaluar el estado actual de los equipos y su rendimiento.	15/01/24	01/02/24
	Verificar la licencia y actualización del software en cada dispositivo.		
Planificación del Mantenimiento:	Realizar cronograma anual de mantenimientos preventivos y correctivos	02/01/24	15/01/24
Mantenimiento Preventivo	Realizar limpieza física de los equipos, incluyendo computadoras, portátiles, impresoras y otros dispositivos.	15/01/24	01/02/24
	Verificar el estado de los periféricos y conexiones.	15/01/24	01/02/24

Actividades	Descripción	F. Inicial	F. Fin
	Actualizar y asegurar el software antivirus en todos los dispositivos.	15/01/24	01/02/24
	Evaluar y mejorar la eficiencia energética de los equipos	01/07/24	01/09/24
Mantenimiento Correctivo:	Establecer un procedimiento claro para la rápida atención y resolución de problemas imprevistos.	01/06/24	30/06/24
	Mantener un stock mínimo de repuestos y herramientas esenciales.	02/01/24	01/02/24
	Coordinar con proveedores externos para mantenimiento especializado si es necesario	01/03/24	01/06/24
Documentación	Mantener un registro detallado de todos los mantenimientos realizados, incluyendo fechas, actividades y personas responsables.	15/01/24	30/11/24
	Documentar cualquier cambio en la configuración de equipos o software	15/01/24	30/11/24

El cronograma de mantenimiento estará sujeto a cambios según necesidades institucionales, y se deben consultar horarios con los grupos de interés, informar con antelación e importar información a los SLAs.

DESCRIPCIÓN	MENSUAL												SEMESTRAL	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	JUL	AGO
DEPURACIÓN SOFTWARE														
SALA DE INFORMÁTICA 1														
SALA DE INFORMÁTICA 2														
SALA DE INFORMÁTICA 3														
SALA DE INFORMÁTICA 4														
SALA DE INFORMÁTICA 5														
SALA DE INFORMÁTICA 6														
SALA DE INFORMÁTICA 7														
SALA DE INFORMÁTICA BIBLIOTECA														
SALA DE PROFESORES														
LABORATORIO DE INGLÉS														
LIMPIEZA DE HARDWARE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE														
SALA DE INFORMÁTICA 1														
SALA DE INFORMÁTICA 2														
SALA DE INFORMÁTICA 3														
SALA DE INFORMÁTICA 4														
SALA DE INFORMÁTICA 5														
SALA DE INFORMÁTICA 6														
SALA DE INFORMÁTICA 7														
SALA DE PROFESORES														
SALA DE INFORMÁTICA BIBLIOTECA														
LABORATORIO DE INGLÉS														
USUARIOS ADMINISTRATIVAS														

RIESGOS

En el marco del plan de mantenimiento, se identifican y gestionan proactivamente diversos riesgos con el objetivo de salvaguardar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos en la entidad educativa.

➤ **Falta de Herramientas y Repuestos:**

- Descripción del Riesgo: Existe la posibilidad de encontrarse sin las herramientas adecuadas o repuestos esenciales durante los mantenimientos.
- Mitigación: Se implementará un sistema de gestión de inventario actualizado para las herramientas y repuestos críticos. Además, se establecerán acuerdos con proveedores para asegurar una reposición rápida y eficiente.

➤ **Disponibilidad de Recursos Humanos:**

- Descripción del Riesgo: Riesgo de no contar con personal suficiente o capacitado para llevar a cabo los mantenimientos según el cronograma establecido.
- Mitigación: Se realizará una planificación anticipada de los recursos humanos requeridos, incluyendo la capacitación continua del personal para aumentar su habilidad y disponibilidad.

➤ **Incumplimiento en Tiempos de Respuesta:**

- Descripción del Riesgo: Posibilidad de no cumplir con los tiempos establecidos para responder y resolver problemas, afectando la continuidad de los servicios.
- Mitigación: Se establecerán protocolos claros de comunicación y escalonamiento de problemas. Asimismo, se llevarán a cabo simulacros periódicos para mejorar la eficiencia de respuesta.

➤ **Sucesos Imprevistos Externos:**

- Descripción del Riesgo: Eventos inesperados, como desastres naturales, cortes de energía o problemas de suministro, que pueden impactar negativamente en los procesos de mantenimiento.

- Mitigación: Se implementarán medidas de contingencia y planes de recuperación ante desastres. Además, se mantendrá una comunicación constante con entidades externas que puedan afectar las operaciones.

➤ **Reporte Tardío de Fallas por Usuarios:**

- Descripción del Riesgo: Riesgo de que los usuarios no reporten problemas de manera oportuna, resultando en una intervención más compleja.
- Mitigación: Se implementará un sistema eficiente de reporte de problemas, junto con programas educativos para concientizar a los usuarios sobre la importancia de informar cualquier anomalía de inmediato.

Estos riesgos y estrategias de mitigación se integran de manera integral en el plan de mantenimiento, fortaleciendo la infraestructura tecnológica de INTENALCO y asegurando la continuidad de los servicios de TI.

El plan busca fortalecer la infraestructura tecnológica de INTENALCO, asegurando la continuidad y eficiencia de los servicios de TI.