



PLAN DE MANTENIMIENTO SERVICIOS TECNOLOGICOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y MEDIOS AUDIOVISUALES



1. INTRODUCCIÓN

La institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia dentro de su ecosistema informático y desarrollo tecnológico implementa una serie de actividades y tareas encaminadas a los mantenimientos preventivos y correctivos de su Infraestructura de TI.

En este sentido el presente Plan permite conocer detalladamente los servicios, equipos e infraestructura asociada a la programación y ejecución de mantenimientos preventivos tanto físicos como lógicos con su debido cronograma estipulado.

El proceso de Gestión de Tecnología e Informática es el responsable de llevar a cabo dichos planes de acuerdo a los cronogramas, realizar seguimiento de ello y consolidar los controles y reportes necesarios para la toma de decisiones desde la dirección estratégica de la Institución.

2. ALCANCE

La vigencia del presente plan es 2020-2023 y aplica para los procesos evidenciados en el Mapa de Procesos Institucional.

3. OBJETIVOS

3.1. GENERAL

Elaborar el Plan de mantenimiento de servicios tecnológicos que ayuden a fortalecer los procesos misionales y administrativos de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia mediante mecanismos, herramientas y actividades que resguarden la Infraestructura de TI.

3.2. ESPECÍFICOS

- Precisar un cronograma de mantenimiento preventivo de los servicios tecnológicos Institucionales.
- Realizar los mantenimientos preventivos programados de acuerdo a los cronogramas en el cual se garantice la continuidad de los servicios tecnológicos Institucionales.
- Formalizar protocolos y procedimientos necesarios para llevar a cabo los mantenimientos de los servicios tecnológicos Institucionales.

4. RECURSOS



- **Humano:** personal de Gestión de TI, Terceros y otras figuras que intervengan en la gestión de mantenimientos.
- **Físico:** Infraestructura tecnológica, controles de acceso físico y herramientas de limpieza tanto para hardware como para software.

5. RESPONSABLES

- Director o líder del proceso de Gestión de TI encargado de realizar la programación y ejecución de los mantenimientos.
- Equipo de TI: técnicos, tecnólogos, Ingenieros, Especialistas
- Usuarios finales: usuarios que utilizan los servicios tecnológicos.
- Terceros: contratados para brindar soporte y mantenimiento.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Activo:** En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización.
- **Acuerdo de nivel de servicio:** es un acuerdo como su nombre lo indica entre el cliente y un proveedor donde se estipulan los servicios, el cumplimiento y las demás características del objeto.
- **Almacenamiento:** es un espacio donde se almacena diferente información de varios usuarios, puede compartirse y distribuirse a grupos de interés específicos.
- **Cableado de datos:** son cables en par trenzado que están interconectados entre dispositivos y que buscan formar una red de área local las cuales se encuentran entre ducterías y edificios.
- **Data Center:** es un centro de datos donde se encuentran información para ser accedida y consultada por los administradores del sistema o usuarios finales.
- **Mantenimiento preventivo:** es una acción programada donde se ejecutan una serie de actividades para dejar a punto un activo con el ánimo de dar continuidad y servicio.
- **Mantenimiento correctivo:** es una acción no programada en la cual se corrige un fallo o imperfecto a un activo con el ánimo de dar continuidad y servicio.
- **Mesa de ayuda:** es una entidad o grupo de personas encaminadas a ofrecer un servicio de soporte técnico ante un requerimiento de hardware o software.
- **Servicio de soporte:** es una acción que se toma para dar solución a un requerimiento.



- Servicio de Tecnológico: es una disposición construida para realizar una implementación tecnológica utilizando herramientas de software y hardware para lograr un objetivo específico.
- Servidor: es un equipo destinado a brindar diferentes servicios informáticos a los usuarios o a un público de interés.
- Servidor Virtual: es un servidor lógico dentro de un servidor físico destinado a brindar diferentes servicios informáticos a los usuarios.
- Almacenamiento: es un espacio donde se almacena diferente información de varios usuarios, puede compartirse y distribuirse a grupos de interés específicos.

7. ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR

A continuación, se relacionan las diferentes actividades que se deberían implementar en el proceso de mantenimiento preventivo.

- Realizar inventario de equipos activos de software y hardware a los cuales se realizará mantenimiento.
- Revisión del estado de los activos para tramitar remplazos o garantías.
- Proceder con el mantenimiento físico y lógico de los equipos e infraestructura destinada.
- Actualización de software y hardware con fines de fortalecimiento de los equipos y los diferentes sistemas de información. Se busca allí proteger los equipos y los servicios ante ataques o vulnerabilidades en materia de seguridad de la información.
- Realizar reporte final del mantenimiento y consolidar la su ejecución.

8. PLAN DE MANTENIMIENTO

A continuación, se describe el marco de referencia que se tuvo en cuenta para realizar el plan según la Arquitectura Empresarial de MinTic

Gráfica 1. Procesos de planeación de mantenimiento.



Consultar a los grupos de
interés la franja horaria
de mantenimiento

Informar a todos los
grupos de interés con
antelación

Importar información a
los SLAs

9. DESCRIPCIÓN DE CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO

Los mantenimientos preventivos se ejecutarán con personal directo del proceso de Gestión de Tecnología e Informática del Colegio Mayor de Antioquia en los diferentes horarios de trabajo de los procesos Institucionales. Se diseña cronograma de mantenimiento preventivo el cual reposa en el sistema de información instalado en uno de los equipos del proceso de Tecnología e Informática: ***cronograma de mantenimiento preventivo 2021.***

10. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Se realizará seguimiento a las actividades programadas las cuales se ejecutarán en los diferentes espacios del proceso de gestión de TI.

El personal de Gestión de TI, realizará un memorando por proceso recolectando la firma de aceptación del servicio y dejando así evidencia de ello.

Los documentos levantados por el personal de soporte podrán evidenciar situaciones o inconvenientes que se detecten durante las jornadas de trabajo.

11. RIESGOS

Los presentes riesgos se podrían presentar durante la ejecución del plan:

- Disponibilidad de recursos tanto humanos como físicos para la ejecución de los servicios.
- Disponibilidad de los equipos y los usuarios a los cuales se realizarán los mantenimientos.
- No ejecución de los mantenimientos por tiempos de respuesta.
- Casos fortuitos o fuerza mayor que surjan durante la ejecución de los mantenimientos.



12. DESARROLLO DEL PLAN

El seguimiento del presente plan se realiza conforme a los diferentes informes y tiempos establecidos en el Plan de Acción por proceso, y es registrado en un documento de control de avance del mismo, y a su vez quedará registrado el resultado en el mapa de riesgos institucional con su debida identificación como “Plan de Mantenimientos de Servicios Tecnológicos”.