

# CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Fecha de actualización: 14/12/2023

## MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos, el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento, en el caso de los computadores, el mantenimiento puede dividir en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware y el que se les da a los programas instalados (lógicos) software.

El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo se ejecuta anualmente mediante un cronograma generado por el sistema de gestión de mantenimientos de TIC, notificando al usuario la ejecución del mismo. Este cronograma se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización de este, para no afectar las actividades diarias de los usuarios.

## Periodicidad: anual

**Formatos utilizados:** Para los años comprendidos entre el 2015 y 2018 se utilizaron los siguientes formatos.

 <b>FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO</b>		<b>Código:</b> FT.DIE.007 <b>Versión:</b> 1 <b>Fecha:</b> 06/07/2016 <b>Página:</b> 1 de 1
<b>Identificación del equipo</b> <b>LENNOX MONITORE</b> <b>Ubicación</b> <b>Sede 1</b>		
<b>Usuario del equipo</b> <b>Departamento</b> <b>APOYO JURIDICO SECRETARIA GENERAL</b>		
<b>Auxiliar de Sistemas</b>		
<b>CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		
Rlo.	Fecha	Observaciones
<b>ACCIONES PROPIAS DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		
Limpieza de Elementos	Mantenimiento Nro. 1	Mantenimiento Nro. 2
Verificando		
Verificando		
Barrido de espacios		
Tarjetas de memoria		
CD/DVD		
Lecturas de CD/DVD		
Teclado		
Mouse		
<b>Mantenimiento Preventivo Nro. 1</b> <b>Fecha y Hora</b> <small>(Detallar aquí las novedades encontradas y/o realizadas)</small>		
<b>REALIZADO POR:</b> <b>Firma</b> <b>CONFIRMA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO:</b> <b>Firma</b>		
<b>Mantenimiento Preventivo Nro. 2</b> <b>Fecha y Hora</b> <small>(Detallar aquí las novedades encontradas y/o realizadas)</small>		
<b>REALIZADO POR:</b> <b>Firma</b> <b>CONFIRMA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO:</b> <b>Firma</b>		

Imagen 1. Formatos para la gestión de mantenimientos preventivos utilizados desde 2015 hasta 2018

**Sistema de gestión de mantenimientos:** A partir del año 2019 se digitalizó el proceso de gestión de mantenimientos preventivos, la gestión es realizada por medio de un sistema de información y app para dispositivos móviles, Permite registrar los procedimientos realizados al equipo, confirmar y evaluar el proceso de mantenimiento.

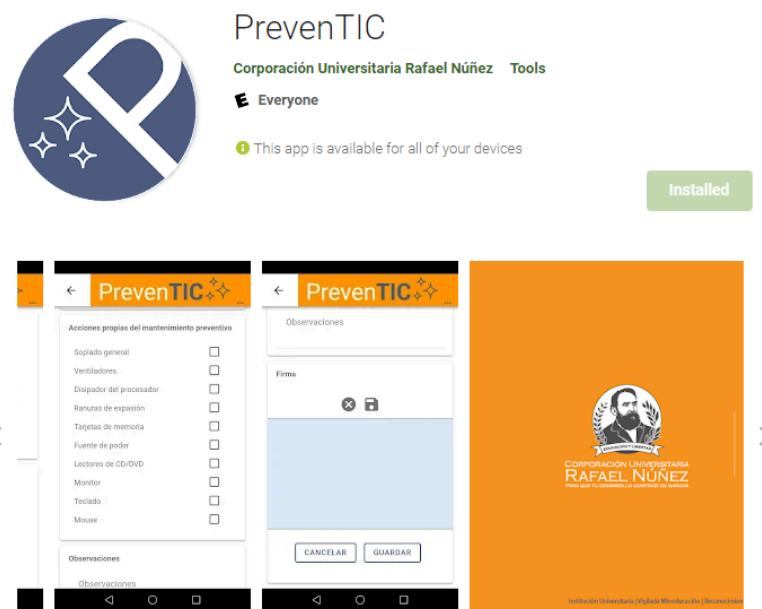


Imagen2. Aplicación móvil PrevenTic para llevar a cabo la gestión mantenimientos preventivos-

### Planes de mantenimientos ejecutados

PLANES DE MANTENIMIENTOS EJECUTADOS					
Año	Plan	Mantenimientos			Observaciones
		Programado	Ejecutado	Cumplimiento	
2023	Preventivo	155	155	100%	
2022	Preventivo	101	101	100%	
2021	Preventivo	131	131	100%	Los mantenimientos se programaron de acuerdo al regreso progresivo y seguro

2020	N/A	N/A	N/A		No se ejecutó plan de mantenimiento por pandemia
2019	Preventivo	226	225	100%	
2018	Preventivo	167	167	100%	
2017	Preventivo	135	135	100%	
2016	Preventivo	123	123	100%	
2015	Preventivo	115	115	100%	

Tabla 1. Planes de mantenimientos preventivos ejecutados

## MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

Es aquel que se realiza de manera forzosa e imprevista, cuando ocurre un fallo, y que impone la necesidad de reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él. En este sentido, el mantenimiento correctivo contingente implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor rapidez para evitar daños materiales y humanos, así como pérdidas económicas.

**Periodicidad:** anual

**Sistema de gestión de mantenimientos:** La Corporación Universitaria Rafael Núñez utiliza la solución de software libre GLPi para la gestión de infraestructura tecnológica, un sistema de seguimiento de incidencias y de solución helpdesk.

Imagen 3. Sistema de información para gestión de casos de mantenimientos correctivos.

## Planes de mantenimientos ejecutados

Año	Plan	PLANES DE MANTENIMIENTOS EJECUTADOS			Observaciones
		Reportados	Ejecutados	Cumplimiento	
2023	Correctivo	113	116	97%	
2022	Correctivo	133	132	99%	
2021	Correctivo	30	29	97%	
2020	Correctivo	51	50	98%	
2019	Correctivo	266	266	100%	
2018	Correctivo	185	185	100%	
2017	Correctivo	271	269	99%	
2016	Correctivo	325	318	98%	
2015	Correctivo	267	267	100%	

Tabla 2. Planes de mantenimientos preventivos ejecutados.

	CASOS REPORTADOS - MESA DE AYUDA									
Departamento	Estado	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Departamento de TIC > Cartagena	Cerrado	44	257	168	227	36	20	105	97	954

	En espera							1	1	4	6
Departamento de TIC > Barranquilla	Cerrado		14	17	45	15	10	27	20	148	

Tabla 3. Casos reportados en mesa de ayuda por sede.