

[illegible]

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.

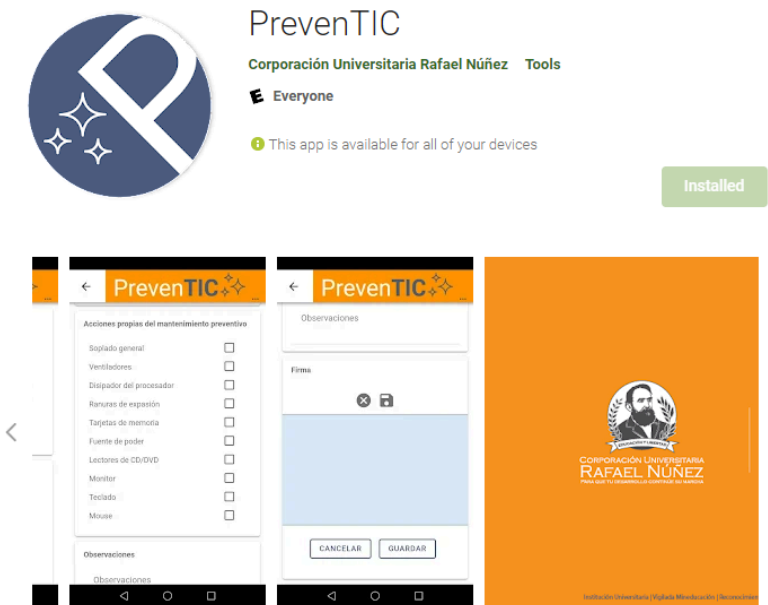


Imagen2. Aplicación móvil PrevenTic para llevar a cabo la gestión mantenimientos preventivos-

Planes de mantenimientos ejecutados

PLANES DE MANTENIMIENTOS EJECUTADOS					
Año	Plan	Mantenimientos			Observaciones
		Programados	Ejecutados	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.

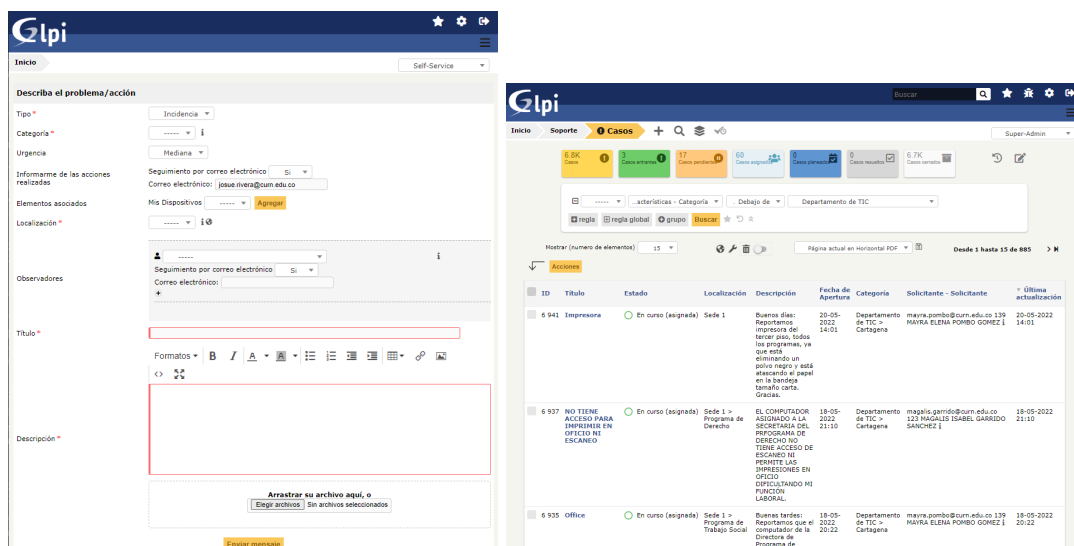


Imagen 3. Sistema de información para gestión de casos de mantenimientos correctivos.

## Planes de mantenimientos ejecutados

PLANES DE MANTENIMIENTOS EJECUTADOS					
Año	Plan	Casos de Helpdesk			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.