

	Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” Ciénaga - Magdalena	CÓDIGO:004-OD-DTI-V04
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS          TECNOLÓGICOS</b>	FECHA: 24/04/2020 RESPONSABLE: DIRECTOR DE TI

## 1. OBJETIVO.

Garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos y dispositivos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la IES INFOTEP, buscando mitigar los riesgos inherentes a los factores como el clima, la suciedad, humedad, fallas eléctricas y de errores humanos.

## 2. ALCANCE.

Aplica para los equipos de cómputo, redes de datos y dispositivos que hagan parte de la infraestructura tecnológica de la IES INFOTEP.

### 2.1. Vigencia

El presente plan de mantenimiento de equipo de cómputo y dispositivos aplica para la vigencia del año 2018.

## 3. RESPONSABLES.

### 3.1 Líder del Proceso de Gestión de TI y personal técnico de apoyo

Son los responsables de la ejecución y cumplimiento de todas y cada una de las actividades del Plan de Mantenimiento y el cronograma de las actividades que lo soporta.

## 4. GLOSARIO

Con el fin de dar claridad al presente documento, se definen los siguientes términos:

**Equipo de Computo:** Son todos los computadores y periféricos que hacen parte de la infraestructura Tecnológica de la institución.

**Hardware:** Se refiere a la parte física del computador, todo lo que se puede tocar. Incluye periféricos de entrada y de salida.

**Software:** Es la parte lógica del computador, y se refiere al conjunto de programas que hacen que el computador sea funcional.

**Redes de datos:** Se refiere al conjunto de dispositivos, cables, conectores y software que permite la conectividad entre los computadores con el fin de compartir recursos y permitir acceso a internet.

**Garantía:** Contempla el compromiso que se hace un proveedor con la institución, durante un periodo de tiempo, para que el producto que entregó, con todos sus componentes, funcione en óptimas condiciones, de lo contrario deberá reponerlo o cambiarlo/repararlo, según sea.

**Mantenimiento Preventivo:** Busca mitigar las posibles fallas, daños o deterioro en el hardware de los computadores y redes de datos, logrando prevenirlos antes de que estos ocurran.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: DIRECTOR DE TI, LIDER ALMACEN	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: CÉSAR TORTELLO, SULAY ABUABARA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PEREZ SUESCUN

	Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” Ciénaga - Magdalena	CÓDIGO:004-OD-DTI-V04
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS          TECNOLÓGICOS</b>	FECHA: 24/04/2020
		RESPONSABLE: DIRECTOR DE TI

**Mantenimiento Correctivo:** Consiste en corregir o reparar los daños o defectos encontrados en el hardware de los computadores y redes de datos.

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Realizar un inventario de la infraestructura tecnológica de la institución, en la que se tenga información de todos los equipos de cómputo, redes de datos, periféricos y dispositivos.
- Diagnosticar las condiciones de la infraestructura tecnológica de la institución.
- Priorizar las actividades y labores de Mantenimiento en la institución.

## 6. ACTIVIDADES

No	Actividad	Responsable	Descripción
1	Mantenimiento Preventivo		<p>Su propósito es prevenir y minimizar la probabilidad de ocurrencia de fallas, mediante el reemplazo o ajuste de aquellos elementos de mayor desgaste o uso en los equipos.</p> <p>Este servicio se realizará con un mínimo de 2 veces al año por equipo, y podrá realizarse por personal interno o externo a la institución, según lo establecido por la directiva de la institución.</p> <p>Durante el primer mantenimiento preventivo se procederá a realizar el levantamiento del inventario del equipo y sus periféricos, aspectos técnicos referentes a su ubicación física y usuario responsable del mismo, permitiendo contar con el historial de servicios por equipo y facilitar la identificación de fallas recurrentes y justificar adecuadamente reemplazos de partes, retiro y cambio de equipo, o incremento de capacidad operativa de la máquina.</p> <p>Los procedimientos para el mantenimiento a realizar varían de acuerdo al tipo de equipos, sin embargo, en forma general deberán cubrir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Torres</li> <li>- Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas, limpieza de drives, limpieza externa.</li> <li>- Limpieza y revisión de teclado.</li> <li>- Limpieza y revisión de monitor.</li> <li>- Desfragmentación, scan disk y diagnósticos del (los) disco(s).</li> <li>- Instalación y Actualización de Antivirus.</li> <li>- Verificación del Software.</li> </ul> <p><b>Nota:</b></p>

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: DIRECTOR DE TI, LIDER ALMACEN	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: CÉSAR TORTELLO, SULAY ABUABARA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PEREZ SUESCUN

	Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” Ciénaga - Magdalena	CÓDIGO:004-OD-DTI-V04
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS          TECNOLÓGICOS</b>	FECHA: 24/04/2020 RESPONSABLE: DIRECTOR DE TI

		<p>En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo o compra de piezas y/o accesorios en la ejecución del mantenimiento será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal levantará un reporte técnico de diagnóstico que justifique la compra de las partes o accesorios dañados o en mal estado.</p> <p>El mantenimiento preventivo se realizará 2 veces al año, sin embargo, en cualquier momento que surja una eventualidad con el equipo de cómputo se le aplicará el mantenimiento preventivo en forma integral.</p>
2	Mantenimiento Correctivo	<p>Su objetivo es el de brindar el servicio de atención de emergencia ante una falla, error o desperfecto presentado en cualquier equipo de la institución, para este proceso se hace necesario realizar una solicitud a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La WEB al correo electrónico institucional <a href="mailto:tortello@infotepvlg.edu.co">tortello@infotepvlg.edu.co</a> o <a href="mailto:comunicaciones@infotepvlg.edu.co">comunicaciones@infotepvlg.edu.co</a>.</li> <li>- Correspondencia Interna a la Oficina de Gestión de TI de la institución.</li> <li>- Vía telefónica a 3166288041, 4240800.</li> </ul>
3	Recomendaciones a los Usuarios finales	<p>Su finalidad es la de brindar recomendaciones, a los funcionarios de la institución, en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No ingerir alimentos y bebidas en el espacio donde utilice equipo de cómputo y equipos electrónicos</li> <li>• No apagar la computadora sin antes salir adecuadamente del sistema</li> <li>• Realizar respaldos de información crítica periódicamente.</li> <li>• Consultar con el personal de apoyo del proceso de Gestión de TI, frente a cualquier inquietud o situación que se presente con el equipo de cómputo.</li> <li>• Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre el equipo.</li> </ul>

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: DIRECTOR DE TI, LIDER ALMACEN	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: CÉSAR TORTELLO, SULAY ABUABARA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PEREZ SUESCUN

	Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” Ciénaga - Magdalena	CÓDIGO:004-OD-DTI-V04
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS          TECNOLÓGICOS</b>	FECHA: 24/04/2020 RESPONSABLE: DIRECTOR DE TI

## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS												
Nro.	Dependencia / Proceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
1	Rectoría									X		
2	Planeación									X		
3	Gestión de TI									X		
4	Comunicación Institucional										X	
5	Programas Académicos										X	
6	Investigación										X	
7	Proyección Social										X	
8	Registro y Control Académico										X	
9	Compras y mantenimiento										X	
10	Gestión Financiera										X	
11	gestión del talento Humano										X	
12	Atención al Ciudadano											X
13	Secretaría general y Asesoría Jurídica											X
14	Biblioteca											X
15	Bienestar Institucional											X
16	Control Interno											X
17	Laboratorios											X
Firma Líder Gestión de TI												

## 8. NORMATIVIDAD

Norma Técnica ISO 27001.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: DIRECTOR DE TI, LIDER ALMACEN	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: CÉSAR TORTELLO, SULAY ABUABARA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PEREZ SUESCUN