
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: GC-FM-012
		Versión: 1
		Vigencia: Junio 2016



## PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 1 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: GC-FM-012
		Versión: 1
		Vigencia: Junio 2016

## 1. PRESENTACIÓN

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, corresponde a la planeación de los soportes técnicos en los mantenimientos preventivo y/o correctivo de los equipos de cómputo; y, en general a todos los dispositivos que hacen parte de los Servicios tecnológicos del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior - FODESEP.

La actividad de mantenimiento preventivo; será realizada por personal técnico externo capacitado; contratado una vez al año para tal fin.

Las labores de mantenimiento correctivo serán asumidas por el Profesional 3 Tecnología del FODESEP; en el momento en que se requiera.

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos será actualizado cada año durante el primer trimestre de éste.

## 2. DEFINICIONES

**Mantenimiento preventivo:** Actividades de verificación y ajustes, programada para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.

**Mantenimiento correctivo:** Actividades a realizar después de un diagnóstico previamente identificado; para reemplazar de manera parcial o total; alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.


**Pulsera Antiestática:** Cinta con un velcro que se fija en la muñeca, y que se conecta a un cable de toma de tierra; que permite descargar cualquier acumulación de electricidad estática del cuerpo de una persona.

**Cloud:** La computación en la nube es una tecnología nueva que busca tener todos nuestros archivos e información en Internet, sin preocuparse por poseer la capacidad suficiente para almacenar información en nuestro ordenador.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. Objetivo General

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 2 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: GC-FM-012
		Versión: 1
		Vigencia: Junio 2016

Realizar los mantenimientos programados en los equipos de cómputo y/o dispositivos que pertenecen al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior – FODESEP.

### 3.2. Objetivos Específicos

Mantener en correcto estado de funcionamiento los dispositivos que forman parte de los Servicios tecnológicos del área de infraestructura y equipos de cómputo del FODESEP y garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los mismos.

Contar con plan detallado para realizar los mantenimientos de los equipos o dispositivos del FODESEP para garantizar la operatividad.

### 4. RECURSOS

- **Humano:** Personal externo (Proveedor) y/o interno (Profesional 3 Tecnología) con la experiencia en Mantenimientos preventivos y/o correctivos
- **Físico:** Kit de Mantenimiento (Pulsera Antiestática, Kit de desarmadores, Aire comprimido, Brocha, entre otros)
- **Financieros:** Cuenta Contable 51101001 - Equipo de Cómputo \$4.725.000


### 5. RESPONSABLES

Profesional 3 Tecnología

### 6. ACTIVIDADES

- Estudio de Mercado
- Elaborar la Necesidad de Servicio / Compra
- Elaborar la Orden de Servicio o Contrato
- Programación:
  - **SERVIDORES**
    - JUPITER
    - CRONOS
    - NEPTUNO
    - APOLOS
  - **PC'S**
    - GERENTE GENERAL
    - SECRETARIO GENERAL
    - SUBGERENTE FINANCIERO
    - SUBGERENTE PROYECTOS
    - SUBGERENTE COMERCIAL

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 3 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: GC-FM-012
		Versión: 1
		Vigencia: Junio 2016

- PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2 CONTROL INTERNO
- REVISORÍA FISCAL
- PROFESIONAL 1 CONTADOR
- PROFESIONAL 2 TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS
- PROFESIONAL 3 TECNOLOGÍA
- TÉCNICO DE TESORERÍA
- ASISTENTE DE GERENCIA
- ASISTENTE COMERCIAL
- RECEPCIÓN
- AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES CAFETERÍA
- DISPONIBLE 1
- DISPONIBLE 2
- DISPONIBLE 3
- DISPONIBLE 4
- DISPONIBLE 5
- DISPONIBLE 6
- **PORTÁTILES**
  - PORTÁTIL SUBGERENTE COMERCIAL
  - PORTAL SALA DE REUNIONES
- Divulgación - Email
- Revisión


## 7. CONDICIONES GENERALES

### Mantenimiento preventivo de Servidores

1. Verificar los contratos activos, garantías vigentes de los servidores, para programar los mantenimientos a que haya lugar.
2. Elaborar el cronograma de mantenimiento.
3. Programar el mantenimiento con el proveedor respectivo para cada Servidor, verificando la hora más adecuada, y dependiendo si hay o no afectación del servicio.
4. Validar la criticidad del servicio para hacerlo en ventanas de mantenimiento.
5. Informar mediante correo electrónico a los usuarios del FODESEP, en caso de la afectación de algún servicio en el mantenimiento.
6. Realizar las pruebas de funcionamiento de los servidores.
7. Informar mediante correo electrónico la finalización de la actividad.

### Mantenimiento correctivo Servidores

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 4 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: GC-FM-012
		Versión: 1
		Vigencia: Junio 2016

1. Verificar alguna falla después del mantenimiento preventivo o durante el funcionamiento normal de los dispositivos se procede a realizar el reporte correspondiente ante el proveedor.
2. Verificar por parte del proveedor del dispositivo afectado o con fallos si es necesario o no realizar el cambio de alguna parte.
3. Realizar la validación si se corrigió el fallo del dispositivo después del cambio de la parte o arreglo por el proveedor.
4. Recibir el acta que entrega el proveedor después del arreglo del dispositivo.


### Mantenimiento preventivo PC´s

1. Validar cuáles equipos cumplen con el tiempo para el plan de mantenimiento.
2. Planear de un cronograma de mantenimiento el cual se aplicará de manera anual para los equipos de cómputo del FODESEP para asegurar su correcto funcionamiento y durabilidad.
3. Validar según el inventario realizado, la ubicación de los equipos del FODESEP y los usuarios (funcionarios y/o contratistas) los cuales hacen uso de estos.
4. Socializar con cada uno de los usuarios la programación definida por el FODESEP para la realización del programa de mantenimiento de los equipos y definir fecha donde se pueden intervenir los equipos sin afectar las labores del día a día de los funcionarios de FODESEP.
5. Ejecutar el programa de mantenimiento según las fechas programadas y en compañía del (los) funcionario(s) y/o representante(s) técnico(s) del proveedor, realizando el levantamiento de información por medio del formato GT-FM-001
6. Realizar el retiro del equipo del puesto de trabajo y trasladado temporalmente a una locación; donde se le prestará el mantenimiento respectivo; sin causar molestias por el ruido y partículas generadas por la actividad de limpieza.
7. Ejecutar del mantenimiento de cada equipo no deberá superar dos (2) horas para minimizar la afectación de las labores diarias de los usuarios (funcionarios y/o contratistas) del FODESEP. Cualquier inconveniente presentado deberá ser reportado de manera inmediata para la ejecución de una pronta solución según el caso presentado.
10. Reintegrar nuevamente al puesto de trabajo el equipo, revisando y garantizando su correcta instalación y funcionamiento.

### Mantenimiento correctivo PC´s

1. Verificar alguna falla después del mantenimiento preventivo o durante el funcionamiento normal de los equipos, se procede a realizar la solicitud

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 5 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: GC-FM-012
		Versión: 1
		Vigencia: Junio 2016

correspondiente ante el proveedor en caso de tener garantía, con el gestor de inventarios para proceder a realizar la comunicación ante el proveedor.

2. Verificar por parte del proveedor del dispositivo afectado o con fallos para iniciar el trámite del cambio de la parte afectada, suministrando la información del equipo (Marca, modelo, serial, falla reportada).
3. Realizar la validación si se corrigió el fallo del equipo y su correspondiente parte después del cambio de la misma por parte del proveedor.
4. Recibir el acta o documento de entrega donde el proveedor informa el cambio y procedimiento realizado confirmando la reparación del equipo y verificación de funcionamiento del mismo.

### 7.1 Pasos realizados para el mantenimiento de los equipos

#### a. Mantenimiento preventivo y/o correctivo Servidores - PC's


- i. Realizar la revisión de instalación por SETUP - Actualización de Firewall - BIOS
- ii. Desfragmentar el de disco duro, en caso de que sea necesario (PC's)
- iii. Eliminar los archivos TMP (temporales)
- iv. Realizar un inventario de software instalado (PC's)
- v. Realizar detección de errores
- vi. Hacer un vaciado de la papelera de reciclaje
- vii. Ejecutar el Antivirus.
- viii. Limpiar de manera interna los Servidores y PC's
- ix. Limpieza externa
- x. Limpieza del monitor, mouse y teclado (PC's)
- xi. Actualizar y/o elaborar el formato GT-FM-001

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 6 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	

## 8. CRONOGRAMA

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTOS DATACENTER Y PC'S																										
#	Actividad	Abril											Mayo															
		9	10	11	12	13	16	17	18	19	20	23	24	26	27	28	30	2	3	4	7	8	9	10	11	15		
1	Estudio de Mercado																											
2	Elaborar la necesidad																											
3	Elaborar la Orden de Servicio																											
4	Programación																											
<b>SERVIDOR</b>																												
4.1	JUPITER																											
4.2	CRONOS																											
4.3	NEPTUNO																											
4.4	APOLOS																											
<b>PC'S</b>																												
4.5	GERENTE GENERAL																											
4.6	SECRETARIO GENERAL																											
4.7	SUBGERENTE FINANCIERO																											
4.8	SUBGERENTE PROYECTOS																											
4.9	SUBGERENTE COMERCIAL																											
4.10	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2 CONTROL INTERNO																											
4.11	REVISORÍA FISCAL																											
4.12	PROFESIONAL 1 CONTADOR																											
4.13	PROFESIONAL 2 TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS																											
4.14	PROFESIONAL 3 TECNOLOGÍA																											
4.15	TÉCNICO DE TESORERÍA																											
4.16	ASISTENTE DE GERENCIA																											
4.17	ASISTENTE COMERCIAL																											
4.18	RECEPCIÓN																											
4.19	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES CAFETERÍA																											
4.20	DISPONIBLE 1																											
4.21	DISPONIBLE 2																											
4.22	DISPONIBLE 3																											
4.23	DISPONIBLE 4																											
4.24	DISPONIBLE 5																											
4.25	DISPONIBLE 6																											
<b>PORTÁTILES</b>																												
4.26	PORTATIL COMERCIAL																											
4.27	PORTAIL SALA DE REUNIONES																											
5	Divulgación - Email																											
6	Revisión																											

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:1</b>	<b>Página:</b> 7 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: GC-FM-012
		Versión: 1
		Vigencia: Junio 2016

## 8. SEGUIMIENTO y EVALUACIÓN

Para los **Mantenimientos Preventivos**: Al finalizar cada mantenimiento, el supervisor; junto con el usuario final, realizarán la evaluación de la actividad, en constancia de esto se firmará el formato GT-FM-001 – FODESEP en los campos de recibido y supervisor.

El seguimiento lo realizará el Secretario General, quien firmará en el campo de Aprobado, esto en constancia que se cumplió la actividad en las fechas programadas.

Para el **Mantenimiento Correctivo**: Cuando se llegue a presentar este tipo de mantenimientos para PC's, se cuenta con un inventario o stock de equipos que permitirán el cambio o el reemplazo de la misma, lo que permitirá que el usuario final no se vea afectado en la realización de sus actividades, también se diligenciará el formato GT-FM-001 FODESEP describiendo la actividad desarrollada.

En el caso de Servidores, no se cuenta con nivel de stock ni se ha suscrito contratos de soporte, pero se realiza un contrato de mantenimiento con una firma que sea Partner o distribuidor autorizado por IBM Colombia, esto con el fin de contar con profesionales avalados y las herramientas óptimas para este tipo de Infraestructura.

Además, al iniciar con el respaldo en Cloud, se podrá garantizar que la información almacenada en los Servidores no sufra pérdida, dando cumplimiento así a un plan de contingencia y continuidad del negocio.

## 9. ENTREGABLES

- Formato GT-FM-001
- Informe Final del Mantenimiento – Resumen Ejecutivo (Contratista)

<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Fecha elaboración:</b> 29/01/2018	<b>Fecha actualización:</b> 31/01/2018	<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 8 de 8
<i>Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos</i>	<b>Elaborado por:</b> Claudia Marcela Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología		<b>Aprobado por:</b> Eulalia Nohemi Jimenez Rodríguez, Gerente General	
<b>Responsable:</b> Claudia Marcela Gaitán Saavedra, Profesional 3 Tecnología	<b>Revisado por:</b> Laura Yasmin Barrera Moreno, Secretaria General		<b>Código:</b> GC-FM-012	