

INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO.

CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021



Cesar Cedeño Cedeño, Mg. Director

Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Ing. José M. Baque Chancay Analista 2 de Tecnología

Coordinador (e) del Área de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.

Tabla de contenido

1. Antecedentes.	3
Resumen Ejecutivo.	3
2. Análisis	4
Objetivos del Informe	4
Presentación de las Actividades.	4
Coordinación de Área de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.	4
Personal Técnico.	4
Carga operativa asignada a cada técnico (mantenimiento preventivo y correctivo)	5
Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico.	5
Cumplimiento del Plan de Mantenimiento.	7



Índice de tablas

Tabla 2 Total de equipos informáticos revisados de acuerdo al plan de mantenimiento.. 5

Tabla 3 Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico..... 6

Índice de Ilustraciones

Ilustración 2 Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico.7

7

1. Antecedentes.

Resumen Ejecutivo.

Como he manifestado en los informes de gestión de años anteriores, pues en la actualidad varias tecnologías convergen para soportar nuestras actividades diarias, es así, que el límite entre las tecnologías de productos, tecnologías de equipos, tecnologías de información, tecnologías de operación e Internet de las cosas, es difuso en especial en las tres últimas, de igual forma las tecnologías de equipos son imprescindibles debido a que dan soporte a gran variedad de procesos y actividades que desarrollan tanto las personas como las organizaciones.

Es importante mencionar que las mejoras de los procesos dependen de los cambios de nuevo equipamiento informático y los mantenimientos preventivos y correctivos, los cuales permitan generar mejores resultados en las actividades sustantivas de una empresa u organización realizando un adecuado aprovechamiento de los equipos y servicios tecnológicos.

En la actualidad los sistemas de información o las plataformas informáticas son considerados como uno de los recursos más valiosos para cualquier tipo de organización más aún en esta época de pandemia que por medidas de bioseguridad a nivel gubernamental y de la Institución se ha aplicado las dos modalidades labores en la actualidad presencial y teletrabajo, es por ello por lo que con los avances tecnológicos han facilitado de forma significativa la labor en las empresas e instituciones, generando la continuidad los procesos y el flujo de trabajo.

Por tales motivos el presente informe tiene como finalidad principal el presentar los resultados y evidencias obtenidas de las actividades ejecutadas durante el año 2021 ejecutando tareas programadas y no programadas con relación al plan de mantenimiento de equipos informáticos, cabe mencionar que el plan de mantenimiento es nuestra herramienta que nos permite establecer metas para evaluar la gestión y el cumplimiento en torno a los resultados obtenidos, es importante indicar nuevamente que a pesar de los limitantes en recursos humanos y presupuestarios hemos mantenido una continuidad en los procesos e inclusive debido a la pandemia la carga operativa en cuanto a asistencia y soporte a usuarios se ha mantenido de manera permanente para clases de maestrías, congresos, webinars, capacitaciones y demás eventos ejecutados de forma virtual.

J



2. Análisis

Objetivos del Informe

- Evaluar y analizar el cumplimiento de las actividades y metas establecidas en el plan de mantenimiento de equipos informáticos.
- Identificar los problemas de forma general con relación a los incidentes que no tuvieron resultados positivos en cuanto a las verificación, revisión y reparación ejecutada.
- Establecer y proponer acciones pertinentes que favorezcan a un mejor desarrollo de las actividades del Área.
- Evaluar el stock componentes, partes y piezas para establecer en el POA 2022 la adquisición de estos.
- Evaluar constantemente las actividades del mantenimiento preventivo ejecutado en mesas de trabajo con la Dirección.
- Poner a conocimiento al Director los resultados de las actividades para su análisis respectivo.

Presentación de las Actividades.

Coordinación de Área de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.

La Coordinación de Mantenimiento Técnico y Soporte a Usuarios es la encargada de asumir disposiciones generales, organizar y programar la atención al usuario finales de la Institución, formulando estrategias que permitan cumplir con las demandas diarias requeridas en cuanto a Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Por tales motivos debo manifestar las actividades coordinadas:

- ✓ Asignación de actividades a cada técnico de acuerdo al plan.
- ✓ Despliegue del personal técnico.
- ✓ Ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos de Unidades Académicas y Departamentos Administrativos (matriz y extensiones).

Personal Técnico.

Personal Técnico es el encargado de asumir y ejecutar tareas asignadas por disposición del Director o por la programación de la Coordinación. B



Se han ejecutado despliegue de atención al usuario de forma presencial y remota, actividades de mantenimiento técnico físico y lógico de bienes informáticos reportados al Departamento para su respectiva verificación, revisión y reparación.

A continuación, en la siguiente tabla se describe la carga operativa que han ejecutado cada técnico, debo manifestar que en el 2021 hemos tenido un crecimiento.

Carga operativa asignada a cada técnico (mantenimiento preventivo y correctivo).

CARGA OPERATIVA ASIGNADAS A CADA TÉCNICO			
ÍTEM	TÉCNICO	CARGO	TOTAL DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
			(REVISIONES Y REPARACIONES)
1	GASTÓN MEZA	TÉCNICO	895
2	RICHARD ZAMBRANO	TÉCNICO	224
3	JACINTO FLORES	TÉCNICO	170
4	SANTIAGO BONILLA	TÉCNICO	521
5	JOSÉ BAQUE	ANALISTA 2 COORDINADOR	825
TOTAL			2635

Tabla 1 Total de equipos informáticos revisados de acuerdo al plan de mantenimiento..

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior se puede apreciar la cantidad de equipos informáticos revisados por cada técnico, los mismos que se pueden evidenciar por medio de los informes técnicos, fichas técnicas y respaldo de los correos institucionales de cada funcionario.

A continuación, se detalla el estado de operatividad de los bienes informáticos después del mantenimiento realizado.

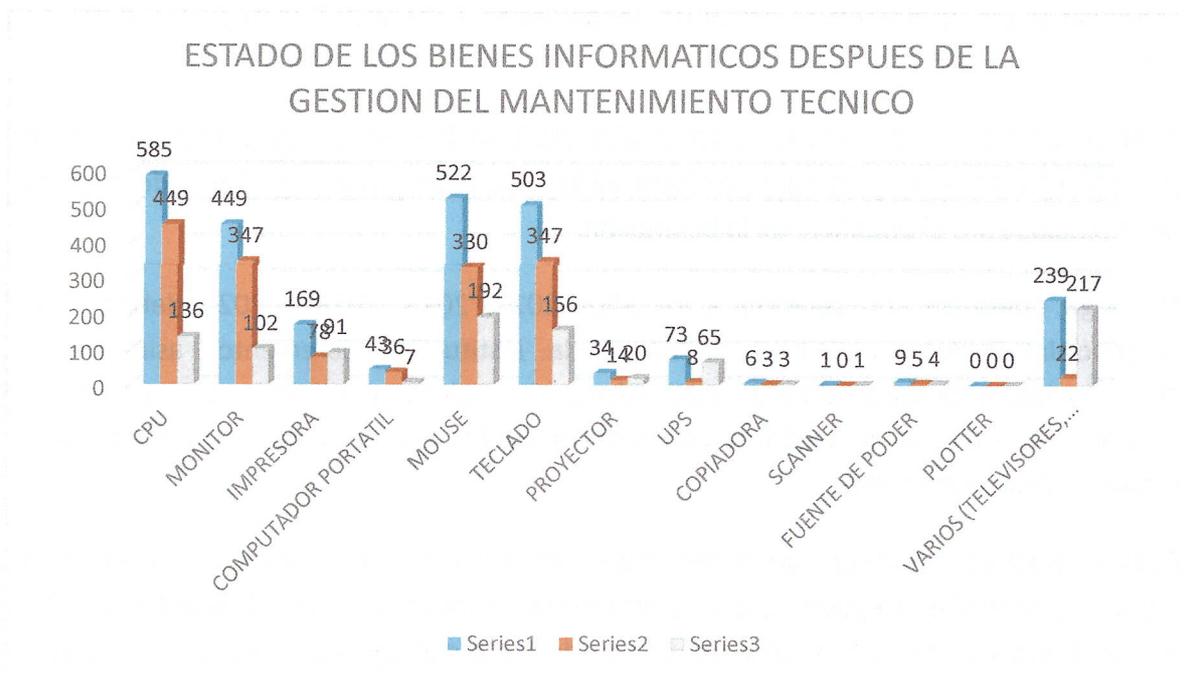
Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico.

ESTADO DE LOS BIENES INFORMATICOS DESPUES DE LA GESTION DEL MANTENIMIENTO TECNICO				
ITEM	BIENES	CANTIDAD	ESTADO DE LOS BIENES A REMITIR	
			OPERATIVOS	INOPERATIVOS
1	CPU	586	450	136
2	MONITOR	449	347	102



ESTADO DE LOS BIENES INFORMATICOS DESPUES DE LA GESTION DEL MANTENIMIENTO TECNICO				
ITEM	BIENES	CANTIDAD	ESTADO DE LOS BIENES A REMITIR	
			OPERATIVOS	INOPERATIVOS
3	IMPRESORA	170	79	91
4	COMPUTADOR PORTATIL	43	36	7
5	MOUSE	522	330	192
6	TECLADO	503	347	156
7	PROYECTOR	34	14	20
8	UPS	73	8	65
9	COPIADORA	6	3	3
10	SCANNER	1	0	1
11	FUENTE DE PODER	9	5	4
12	PLOTTER	0	0	0
13	VARIOS (TELEVISORES, UNIDADES DE CD, AP, SWICTH, DVR, CAMARAS)	239	22	217
TOTAL		2635	1641	994

Tabla 2 Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico.



Handwritten signature



Ilustración 1 Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico.

Debo manifestar que existe un gran porcentaje de equipos informáticos inoperativos debido a diversos factores tales como:

- Obsolescencia programada.
- Tiempo de vida útil del bien.
- Fallas técnicas en los circuitos o componentes internos de los bienes debido a problemas de variaciones de voltaje en la red eléctrica de la Institución.
- Deterioro del bien por usabilidad y falta de mantenimiento.
- Desgastes en sus componentes internos.

Cumplimiento del Plan de Mantenimiento.

Considerando que se encuentra planificado un cronograma de mantenimiento de equipos informáticos, es importante indicar que el mismo no se pudo ejecutar en los tiempos determinados debido a que el presupuesto asignado para el 2021 fue limitado, lo cual no se pudo ejecutar la adquisiciones de componentes, partes y piezas tecnológicas necesarias para ejecutar un buen mantenimiento del parque tecnológico institucional, asimismo a pesar de las limitaciones se ejecutó el mantenimiento preventivo y correctivo a nivel de software en todas las computadoras de la IES (Matriz y Extensiones), ejecutando el mantenimiento a todas las computadoras de las áreas administrativas en unidades académicas y departamentos centrales, laboratorios / centros de cómputo y aulas de clases.

A pesar de las limitaciones durante el año 2021 se han realizado el mantenimiento preventivo y correctivo, el cual involucra 2633 revisiones y/o reparaciones de equipos informáticos para el beneficio de la Institución.

La carga operativa con relación a los años 2017, 2018, 2019 y 2020 debido a la presencialidad de personal operativo de la institución incrementó, asimismo a continuación, se desglosa el total de actividades realizados a revisiones y reparaciones de equipos informáticos, indicadores como parte de los procesos de gestión técnica y mantenimiento de equipos.

Asimismo, se debe indicar que el proceso de mantenimiento de acuerdo con lo antes mencionado continuó a pesar de los factores que provocó la pandemia desde el año 2020, el cual hemos mantenido y aplicado el uso de las tecnologías y plataformas que nos permitan apoyar a los procesos institucionales académicos y administrativos, ✍



adicionalmente se debe indicar que durante el año 2021 la DIIT ejecutó un mantenimiento correctivo emergente y preparó la infraestructura tecnológica requerida para el proceso de vacunación masiva, la misma que fue ensamblada en los predios de la Unidad Educativa Juan Montalvo, toda esta carga de trabajo pudo ser solventada gracias al compromiso de trabajo del personal de la DIIT y las facilidades en adquirir ciertos componentes tecnológicos, materiales eléctricos y de red que nos permitieron repotenciar ciertos equipos informáticos de la institución para dicho proceso.

	GESTION TECNICA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
	REVISIONES Y REPARACIONES DE EQUIPOS INFORMATICOS
	2633
TOTAL	2633

Para finalizar en el actual informe de ejecución se evidencia actividades programadas y no programadas, asimismo se demuestra un incremento de reparación de equipos informáticos con relación a lo planificado, evidenciando así que la Dirección y el Área de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico continúan enfocados en el cumplimiento de sus objetivos y estrategias.

Debo indicar que a pesar de la sobrecarga de actividades con relación al personal que conformamos el área y los limitantes recurso destinados para la adquisición de componentes, partes y piezas adquiridos en el año 2020 y 2021, nos permitió desplegarlos y disminuir la inoperatividad de los equipos, de igual manera debo recalcar que más del 80% del parque tecnológico actual de la Institución se encuentra obsoleto dado al uso y tiempo de vida útil indicadores que nos especifica que los equipos ya entraron a la obsolescencia programada.

A pesar de la situación anteriormente mencionada se requiere continuar estableciendo mesas de trabajo, el cual nos permita implementar estrategias o correctivas de mejora en las actividades, así mismo hacer seguimiento a las actividades para tomar decisiones enfocadas a obtener un cumplimiento con lo proyectado por la Dirección, adicionalmente en un futuro no muy lejano convocar a los técnicos que se encuentran en las diferentes



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Unidades Académicas y Departamentos Administrativos que deseen formar parte del equipo de trabajo y establecer mejores lineamientos y procedimientos que nos permita tener una mejor cobertura en el plan de mantenimiento.

Ing. Cesar E. Cedeño Cedeño.
Director - Dirección de Informática e
Innovación Tecnológica

Ing. José M. Baque Chancay
Coordinador (e) del Área de
Mantenimiento Técnico y Soporte a
Usuario.

