



**Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia**

digitalidad próxima

Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos

**Institución Universitaria Digital de Antioquia
Dirección de Tecnología
2026**

www.iudigital.edu.co

ORD No 74 de 2017 • Vigilada MinEducación

Historial de cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/01/2022	No aplica para la primera versión
02	26/01/2023	Se adecuaron las metas e indicadores al Plan de Desarrollo 2023-2026. Se actualizaron todos los componentes del plan.
03	24/01/2024	Se actualizaron las metas e indicadores al Plan de Desarrollo 2023-2026. Se actualizaron todos los componentes del plan.
04	22/01/2025	Se adecuaron las metas e indicadores al Plan de Desarrollo 2023-2026. Se actualizaron todos los componentes del plan.
05	15/12/2025	Se actualizó estructura y contenido del plan.

Contenido

1. Marco general	3
1.1. Marco institucional	3
1.2. Marco normativo y legal	4
2. Diagnóstico del institucional	5
2.1. Diagnóstico en el contexto nacional	5
2.2. Diagnóstico en el contexto institucional	6
3. Marco estratégico y programático	7
3.1. Objetivos del Plan	7
3.1.1. Objetivo general	7
3.1.2. Objetivos estratégicos	7
3.2. Principios del Plan	7
3.3. Resultados esperados	8
4. Desglose estratégico del Plan	9
4.1. Dimensión estratégica: Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para la digitalidad institucional	9
4.2. Eje estratégico: Gestión planificada del mantenimiento de la infraestructura y servicios tecnológicos	10
4.3. Programas y proyectos	11
4.4. Mapa de ruta y seguimiento	12

1. Marco general

1.1. Marco institucional

La Institución Universitaria Digital de Antioquia desarrolla su misión institucional en un entorno intensivo en el uso de tecnologías de la información, las cuales soportan de manera transversal los procesos académicos, administrativos y misionales. En este contexto, la gestión adecuada de los servicios tecnológicos se constituye en un factor estratégico para garantizar la continuidad operativa, la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El **Plan de Desarrollo Institucional 2023–2026 “Digitalidad Próxima”** orienta la transformación digital de la Institución, promoviendo el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la confiabilidad de los servicios digitales y la sostenibilidad de los recursos tecnológicos que soportan el modelo educativo digital. En coherencia con estas orientaciones estratégicas, el mantenimiento de los servicios tecnológicos se reconoce como una función clave para preservar la disponibilidad, el desempeño y la vida útil de los activos tecnológicos institucionales.

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se formula como un instrumento de planeación que permite organizar, programar y ejecutar de manera sistemática las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo sobre la infraestructura tecnológica y los servicios asociados. Su gestión contribuye a la reducción de riesgos operativos, la prevención de fallas, la optimización de recursos y la continuidad de los servicios que apoyan el quehacer institucional.

Desde el enfoque institucional, este plan se articula con los procesos de gestión tecnológica, planeación institucional y mejora continua, asegurando que las actividades de mantenimiento se desarrollen de forma alineada con las prioridades estratégicas, las capacidades operativas y las necesidades de los grupos de valor. De esta manera, el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se consolida como un componente fundamental para la sostenibilidad del ecosistema digital de la IU Digital de Antioquia.

1.2. Marco normativo y legal

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos de la Institución Universitaria Digital de Antioquia se enmarca en el conjunto de disposiciones normativas, políticas y lineamientos institucionales que orientan la gestión administrativa, tecnológica y de planeación de la Entidad, así como en las directrices nacionales aplicables a las entidades públicas en materia de gestión de tecnologías de la información.

A nivel institucional, el plan se articula con el **Plan de Desarrollo Institucional 2023–2026 “Digitalidad Próxima”**, aprobado mediante Acuerdo Directivo No. 128 de 2023, el cual establece las orientaciones estratégicas para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la sostenibilidad de los servicios digitales y la mejora continua de la gestión institucional. En este sentido, el mantenimiento de los servicios tecnológicos se reconoce como un componente clave para garantizar la continuidad, confiabilidad y calidad de los servicios que soportan los procesos misionales y administrativos.

Asimismo, este se articula con los lineamientos internos relacionados con la gestión de activos tecnológicos, la administración de servicios de tecnología, la planeación institucional y la mejora continua, los cuales orientan la programación, ejecución y seguimiento de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.

En el ámbito normativo nacional, el Plan se enmarca en las disposiciones que regulan la gestión de las tecnologías de la información en el sector público, particularmente aquellas asociadas a la estrategia de **Gobierno Digital**, el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y los lineamientos expedidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), los cuales promueven la eficiencia operativa, la sostenibilidad de los servicios tecnológicos y la adecuada administración de los recursos tecnológicos del Estado.

De manera complementaria, este toma como referencia buenas prácticas y estándares técnicos relacionados con la gestión y mantenimiento de servicios tecnológicos, en tanto orientan la planificación, ejecución y control de las actividades necesarias para preservar el desempeño y la disponibilidad de la infraestructura tecnológica institucional.

2. Diagnóstico del institucional

2.1. Diagnóstico en el contexto nacional

El entorno nacional presenta una creciente dependencia de las tecnologías de la información para la prestación de servicios públicos, lo que ha incrementado la necesidad de garantizar la continuidad, disponibilidad y confiabilidad de los servicios tecnológicos en las entidades del Estado. La digitalización de procesos, la virtualización de servicios y el uso intensivo de plataformas tecnológicas han convertido la infraestructura tecnológica en un activo estratégico que requiere una gestión de mantenimiento planificada y sostenible.

A nivel nacional, las orientaciones asociadas a la estrategia de Gobierno Digital y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) promueven el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas de las entidades públicas, así como la adopción de prácticas que aseguren la eficiencia operativa y la adecuada administración de los recursos tecnológicos. En este contexto, el mantenimiento de los servicios tecnológicos se reconoce como un elemento fundamental para la prevención de fallas, la optimización de costos y la prolongación de la vida útil de los activos tecnológicos.

De manera complementaria, la evolución constante de las tecnologías, la incorporación de soluciones en la nube, la interoperabilidad entre sistemas y la tercerización de servicios tecnológicos plantean nuevos retos para las entidades públicas, los cuales inciden directamente en la planeación y ejecución de las actividades de mantenimiento. Estos factores exigen una visión integral que combine acciones preventivas y correctivas, así como mecanismos de seguimiento que permitan anticipar riesgos operativos y minimizar impactos en la prestación de los servicios.

En el sector educativo, y particularmente en las instituciones de educación superior con modalidades digitales, estas tendencias adquieren mayor relevancia debido a la necesidad de garantizar la disponibilidad permanente de los servicios tecnológicos que soportan los procesos académicos y administrativos. En este contexto, el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se consolida como una herramienta estratégica para responder a las dinámicas del entorno nacional y asegurar la continuidad de los servicios institucionales.

2.2. Diagnóstico en el contexto institucional

La IU Digital de Antioquia opera bajo un modelo académico y administrativo altamente soportado en tecnologías de la información, lo que implica una dependencia permanente de la infraestructura tecnológica y de los servicios digitales para el desarrollo de sus funciones misionales. Plataformas académicas, sistemas de información, servicios en la nube, redes y equipos tecnológicos constituyen la base operativa del ecosistema digital institucional.

En coherencia con el Plan de Desarrollo Institucional 2023–2026 “Digitalidad Próxima”, la Institución ha fortalecido progresivamente su infraestructura tecnológica y ampliado la cobertura de sus servicios digitales, lo cual ha incrementado la necesidad de contar con esquemas de mantenimiento planificados, oportunos y alineados con las capacidades operativas y presupuestales. Este crecimiento tecnológico exige una gestión sistemática del mantenimiento que permita garantizar la disponibilidad y el adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos.

Desde el entorno institucional, se identifican factores relevantes como la diversidad de activos tecnológicos, la operación de servicios críticos de manera continua, la dependencia de proveedores externos y la necesidad de articular las actividades de mantenimiento con los procesos de planeación y gestión institucional. Asimismo, la gestión del mantenimiento debe responder a escenarios de obsolescencia tecnológica, incidentes operativos y cambios en las demandas de los usuarios internos y externos.

En este contexto, el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se plantea como un instrumento que permite organizar y priorizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, optimizar el uso de los recursos disponibles y reducir los riesgos asociados a fallas tecnológicas. Su implementación contribuye a la mejora continua de la gestión tecnológica y al aseguramiento de la continuidad de los servicios digitales que soportan el quehacer institucional.

3. Marco estratégico y programático

3.1. Objetivos del Plan

3.1.1. Objetivo general

Garantizar la disponibilidad, continuidad y adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, mediante la planificación y ejecución sistemática de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, que permitan preservar la infraestructura tecnológica, reducir riesgos operativos y apoyar el cumplimiento de los procesos misionales, académicos y administrativos.

3.1.2. Objetivos estratégicos

- Planificar y ejecutar de manera organizada las actividades de mantenimiento de los servicios tecnológicos institucionales, de acuerdo con su criticidad, uso y estado operativo.
- Reducir la ocurrencia de fallas y afectaciones en los servicios tecnológicos mediante la implementación de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Optimizar el uso de los recursos tecnológicos y financieros destinados al mantenimiento, contribuyendo a la sostenibilidad y prolongación de la vida útil de los activos tecnológicos.
- Garantizar la continuidad y confiabilidad de los servicios tecnológicos que soportan los procesos académicos y administrativos de la Institución.
- Fortalecer la gestión y el seguimiento de las actividades de mantenimiento, permitiendo la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los servicios tecnológicos.

3.2. Principios del Plan

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se formula y gestiona bajo los siguientes principios, en coherencia con los principios constitucionales, sectoriales e institucionales que orientan la actuación de la Institución Universitaria Digital de Antioquia:

- **Planeación y sistematicidad:** las actividades de mantenimiento se programan y ejecutan de manera organizada, periódica y documentada, asegurando su alineación con la planeación institucional.
- **Continuidad del servicio:** el mantenimiento de los servicios tecnológicos se orienta a garantizar la disponibilidad y estabilidad de los sistemas que soportan los procesos misionales, académicos y administrativos.
- **Prevención y oportunidad:** se priorizan acciones de mantenimiento preventivo que permitan anticipar fallas y reducir impactos operativos, complementadas con acciones correctivas oportunas.
- **Eficiencia en el uso de recursos:** las actividades de mantenimiento buscan optimizar el uso de los recursos tecnológicos, financieros y humanos, promoviendo la sostenibilidad institucional.
- **Gestión del riesgo:** el plan incorpora un enfoque de gestión del riesgo operativo y tecnológico, orientado a minimizar afectaciones en la prestación de los servicios.
- **Mejora continua:** la gestión del mantenimiento se concibe como un proceso dinámico, sujeto a seguimiento, evaluación y ajustes permanentes.
- **Responsabilidad y corresponsabilidad:** los actores involucrados en la gestión tecnológica asumen responsabilidades claras en la ejecución y seguimiento de las actividades de mantenimiento.

3.3. Resultados esperados

Como resultado de la ejecución del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, la Institución Universitaria Digital de Antioquia espera alcanzar los siguientes resultados:

- Servicios tecnológicos institucionales intervenidos de manera periódica y sistemática, de acuerdo con las actividades programadas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Mitigación de fallas recurrentes y afectaciones operativas en la infraestructura tecnológica y en los servicios digitales institucionales.

- Optimización del uso de los activos tecnológicos mediante la prolongación de su vida útil y la disminución de eventos asociados a obsolescencia o deterioro no planificado.
- Mejora en la gestión y el control de las actividades de mantenimiento, a partir de la definición de responsables, frecuencias y seguimiento a las acciones ejecutadas.
- Fortalecimiento de la capacidad institucional para responder de manera oportuna ante incidentes y requerimientos de mantenimiento.

4. Desglose estratégico del Plan

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se estructura a partir de un enfoque estratégico que articula los resultados esperados con la programación y ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo sobre los servicios tecnológicos institucionales. Este desglose permite organizar las acciones del mismo de acuerdo con la criticidad de los servicios, su frecuencia de mantenimiento y los responsables definidos, facilitando la priorización de recursos y el seguimiento a la ejecución. A través de este enfoque, este contribuye a garantizar la disponibilidad, continuidad y confiabilidad de los servicios tecnológicos, reducir riesgos operativos, optimizar el uso de los activos tecnológicos y fortalecer la gestión del mantenimiento como un proceso institucional alineado con la planeación y la mejora continua.

4.1. Dimensión estratégica: Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para la digitalidad institucional

Esta dimensión estratégica se fundamenta en las orientaciones del Plan de Desarrollo Institucional 2023–2026 “Digitalidad Próxima”, el cual reconoce la tecnología como un eje habilitador para el cumplimiento de la misión institucional y la consolidación del modelo educativo digital. Su concepto se orienta al fortalecimiento y sostenibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos académicos, administrativos y misionales de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

El sentido de esta dimensión radica en asegurar que los servicios tecnológicos operen de manera continua, confiable y eficiente, permitiendo que la digitalidad

institucional se materialice en la prestación permanente de servicios de calidad a la comunidad universitaria y a los grupos de valor. En este marco, la infraestructura tecnológica deja de ser un componente meramente operativo para convertirse en un activo estratégico que requiere gestión, planeación y mantenimiento sistemático.

El principal reto que plantea esta dimensión consiste en garantizar la disponibilidad y el adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos en un entorno de crecimiento institucional, alta dependencia de plataformas digitales y evolución constante de las tecnologías. Esto implica anticipar riesgos operativos, prevenir fallas, gestionar la obsolescencia tecnológica y articular las actividades de mantenimiento con las capacidades técnicas y presupuestales de la Institución.

Esta dimensión se vincula directamente con el objetivo general del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, en tanto orienta las acciones necesarias para garantizar la continuidad, estabilidad y sostenibilidad de los servicios tecnológicos que hacen posible la implementación del Plan de Desarrollo Institucional y el fortalecimiento del ecosistema digital institucional.

4.2. Eje estratégico: Gestión planificada del mantenimiento de la infraestructura y servicios tecnológicos

Si bien este eje no corresponde de manera directa a un eje o línea estratégica específica del Plan de Desarrollo Institucional 2023–2026 “Digitalidad Próxima”, se formula como un componente operativo y de soporte que **apunta al fortalecimiento de las orientaciones estratégicas del plan**, particularmente aquellas relacionadas con la consolidación de la digitalidad institucional, la continuidad de los servicios y la eficiencia en la gestión interna.

El concepto de este eje se fundamenta en la gestión planificada y sistemática del mantenimiento de la infraestructura y los servicios tecnológicos institucionales, mediante la organización, priorización y ejecución de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo. Su sentido radica en asegurar que los servicios tecnológicos que soportan los procesos académicos, administrativos y misionales operen de manera continua, confiable y eficiente.

El principal reto que plantea este eje consiste en articular las actividades de mantenimiento con los objetivos institucionales y con las capacidades técnicas y operativas disponibles, garantizando su ejecución oportuna y su adecuado

seguimiento, en un contexto de alta dependencia de los servicios digitales y de evolución constante de la infraestructura tecnológica.

Este se vincula con los objetivos específicos del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos en tanto permite planificar y ejecutar de manera organizada las actividades de mantenimiento, reducir la ocurrencia de fallas, garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos y fortalecer la gestión del mantenimiento como un proceso institucional de apoyo a la implementación del Plan de Desarrollo Institucional 2023 - 2026 “Digitalidad Próxima”.

4.3. Programas y proyectos

Los programas y proyectos que se presentan a continuación no corresponden a programas estratégicos definidos en el Plan de Desarrollo Institucional 2023–2026 “Digitalidad Próxima”. Se formulan como **instrumentos operativos de apoyo**, orientados a contribuir al cumplimiento de las apuestas estratégicas del Plan de Desarrollo, particularmente aquellas relacionadas con la digitalidad institucional, la continuidad de los servicios y la eficiencia en la gestión tecnológica.

Tabla 1. Programas y proyectos.

Programa / Proyecto	Descripción	Temporalidad	Actores involucrados
Mantenimiento preventivo de servicios tecnológicos	Ejecución programada de actividades de mantenimiento preventivo sobre la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, con el fin de prevenir fallas y asegurar su adecuado funcionamiento.	Permanente / Anual	Dirección de Tecnología, proveedores tecnológicos.
Mantenimiento correctivo de servicios tecnológicos	Atención de incidentes y fallas presentadas en los servicios tecnológicos, garantizando su pronta recuperación y minimizando impactos operativos.	Permanente / Según demanda	Dirección de Tecnología, proveedores tecnológicos

Programa / Proyecto	Descripción	Temporalidad	Actores involucrados
Mantenimiento de plataformas y sistemas de información	Actividades de mantenimiento técnico y funcional sobre plataformas académicas, administrativas y sistemas de información institucionales.	Permanente / Anual	Dirección de Tecnología, proveedores de software, áreas usuarias
Mantenimiento de infraestructura tecnológica	Mantenimiento de equipos, redes, servidores y demás componentes de la infraestructura tecnológica que soportan los servicios digitales institucionales.	Permanente / Anual	Dirección de Tecnología, proveedores tecnológicos
Seguimiento y control del Plan de Mantenimiento	Actividades de seguimiento, verificación y ajuste del Plan de Mantenimiento, orientadas a evaluar su ejecución y promover la mejora continua.	Anual	Dirección de Tecnología, Planeación institucional

4.4. Mapa de ruta y seguimiento

Tabla 2. Actividades, indicadores y metas.

Línea	% Meta establecida	Unidad de medida Número/Porcentaje	Descripción del producto y/o resultado alcanzado
Ejecución del mantenimiento preventivo de infraestructura crítica (centro de cómputo, redes y seguridad perimetral)	≥ 90% de las actividades programadas ejecutadas	(Número de mantenimientos preventivos realizados / Número de mantenimientos preventivos programados) * 100	Un informe de los mantenimientos preventivos realizados en infraestructura.

Línea	% Meta establecida	Unidad de medida Número/Porcentaje	Descripción del producto y/o resultado alcanzado
Ejecución del mantenimiento preventivo de plataformas y sistemas informáticos institucionales	100% de las plataformas priorizadas atendidas	(Número de plataformas con mantenimiento preventivos realizados / Número de plataformas con mantenimientos preventivos programados) * 100	Un informe de los mantenimientos preventivos realizados en plataformas.
Realización de mantenimiento correctivo de servicios tecnológicos bajo demanda	1	Unidad	Un informe de los procesos de mantenimiento correctivo de servicios tecnológicos bajo demanda.
Ejecución de mantenimiento de equipos de usuario final (equipos de cómputo, impresoras y periféricos)	≥ 80% de los equipos programados intervenidos	(Número de mantenimientos en equipos de cómputo realizados / Número de mantenimientos en equipos de cómputo programados) * 100	Un informe de los mantenimientos en equipos de cómputo de usuario final realizados.
Realización de mantenimiento de sistemas de respaldo, monitoreo y continuidad operativa	100% de los sistemas críticos atendidos	(Número de mantenimientos en sistemas de respaldo, monitoreo y continuidad operativa realizados / Número de mantenimientos en sistemas de respaldo, monitoreo y continuidad operativa programados) * 100	Un informe de los mantenimientos de sistemas de respaldo monitoreo y continuidad operativa

En este contexto, el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos será objeto de **un (1) seguimiento semestral**, de acuerdo con los formatos establecidos en el Modelo de Operación por Procesos de la institución, con el fin de garantizar su correcta implementación, evaluación y ajuste conforme a los cambios y necesidades que puedan surgir.

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró:	César Alexander Zapata Jimenez	15/12/2025
Revisó:	John Esteban Galeano Ríos	13/01/2025
Revisó y Aprobó:	Ana Paola Montoya Ríos	16/01/2025
Los anteriores, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad presentamos para firma.		