

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <p>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574</p> 
	PROCESO GESTIÓN TIC			
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1	

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

OFICINA TIC | Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2020



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN TIC			
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. Objetivo	4
2. Lineamientos estratégicos	5
3. Definiciones	6
4. Desarrollo del plan de mantenimiento	8



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			<p>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015</p> <p>www.tuv.com ID 9105085574</p>
	PROCESO GESTIÓN TIC			
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1	

Introducción

La oficina de las tecnologías de la información y las comunicaciones, presenta el plan de mantenimiento de Servicios Tecnológicos para la vigencia 2020. Incluye los servicios tecnológicos con los que actualmente cuenta la Alcaldía Municipal de Acacias para soportar sus sistemas misionales, administrativos y de gestión, y como estos servicios tecnológicos se encuentran respaldados por soporte técnico y actividades de mantenimiento para garantizar el correcto funcionamiento.

Dado que gran parte de los equipos y servicios tecnológicos se encuentran en las diferentes sedes de la administración municipal prestando su funcionamiento a los funcionarios al servicio de la ciudadanía dichos equipos requieren un soporte y actividades de mantenimiento.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN TIC			
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1	

1. Objetivo

Detallar los servicios tecnológicos que soportan los servicios de la Alcaldía Municipal y definir los mantenimientos y/o soporte técnico con el que deben contar los mismos para la correcta disponibilidad de los servicios.

Alcance:

- Planificar las tareas programadas que tengan un impacto directo en el servicio.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios tecnológico soportado con el mantenimiento preventivo o renovación del soporte respectivo
- Contribuir con un servicio eficaz en el manejo de información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones.
- Contar con las herramientas para el seguimiento de las actividades de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN TIC			
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1	

2. Lineamientos estratégicos

La guía del dominio de servicios tecnológicos, tiene como objetivo Orientar a la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, durante la implementación del dominio de Servicios Tecnológicos. https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9277_recurso_pdf.pdf

El plan de mantenimiento de servicios tecnológicos está alineado con el marco de referencia de arquitectura TI de Colombia en el área de soporte a los servicios tecnológicos.

Código: LI.ST.09

Ámbito: Mesa de servicio.

Elaboración plan de mantenimiento Las interrupciones del servicio pueden ser causadas además por labores de mantenimiento y actualización. Estas interrupciones programadas afectan la disponibilidad del servicio y por lo tanto deben ser planificadas para minimizar el impacto. Se deben programar en el sistema GLPI en diferentes franjas de fechas para realizar las tareas que implican el mantenimiento del servicio.

Código: LI.ST.10

Ámbito: Soporte de los Servicios Tecnológicos

Dominio: Servicios Tecnológicos

“Planes de mantenimiento LI.ST.10”, el cual dicta lo siguiente *“La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución”*.

<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-8842.html>



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN TIC			
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1	

3. Definiciones

Durante la ejecución del plan de mantenimiento, fue importante utilizar diferentes conceptos; a continuación, se comparte dichas definiciones, utilizadas en el proceso de mantenimiento preventivo en las diferentes sedes de la Administración Municipal.

Servicio: es el medio por el cual se entrega valor a los clientes (dueño de proceso de negocio) para facilitar los resultados del negocio, que se quiere obtener, esto sin que los clientes asuman un riesgo y costo en sus centros de costo.

Tecnología de Información y Comunicaciones – TIC: Es el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.

Red Local: Es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

Internet: Es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado TCP/IP.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Dominio:(Dominio de Internet) es un nombre de un servidor de Internet que facilita recordar de forma más sencilla la dirección IP de un servidor de Internet. Los dominios fueron creados para evitar recordar las direcciones numéricas de las páginas y servidores web.

Servidor: Es un ordenador o máquina informática que está al “servicio” de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que les suministran a estos, todo tipo de información.

Data Center: “Centro de Datos”. Esta definición engloba las dependencias y los sistemas asociados gracias a los cuales: Los datos son almacenados, tratados y distribuidos al personal o procesos autorizados para consultarlos y/o modificarlos.

Seguridad Informática: Es una disciplina que se encarga de proteger la integridad y la privacidad de la información almacenada en un sistema informático.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			<p>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574</p>
	PROCESO GESTIÓN TIC			
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1	

Backup: Copia de seguridad, copia de respaldo en tecnologías, es copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida. Mitigación: Conjunto de medidas que se pueden tomar para contrarrestar o minimizar los impactos negativos.

Servicio Tecnológico: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

Catálogo de servicios tecnológicos: Es un inventario detallado y documentado de los servicios tecnológicos que provee TI a la institución.

Nube: Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

Mesa de servicio: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de los servicios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.



4. Desarrollo del plan de mantenimiento

Las actividades a ejecutar para el desarrollo, ejecución y cumplimiento del plan se describen a continuación.

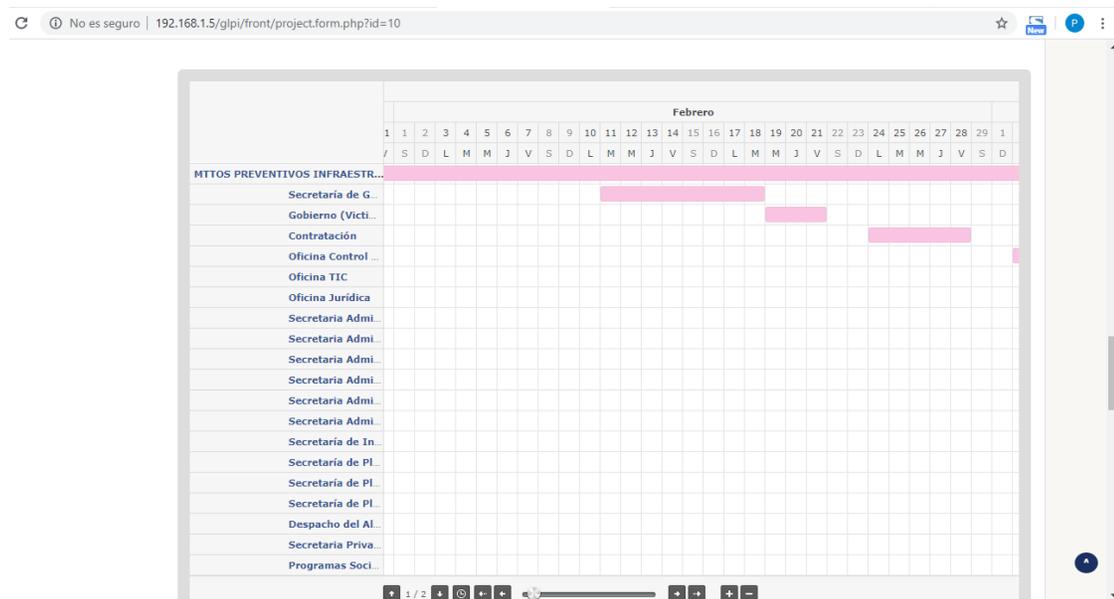


Imagen 1. Mes Febrero - 2020



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574	
	PROCESO GESTIÓN TIC					
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS					
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1			

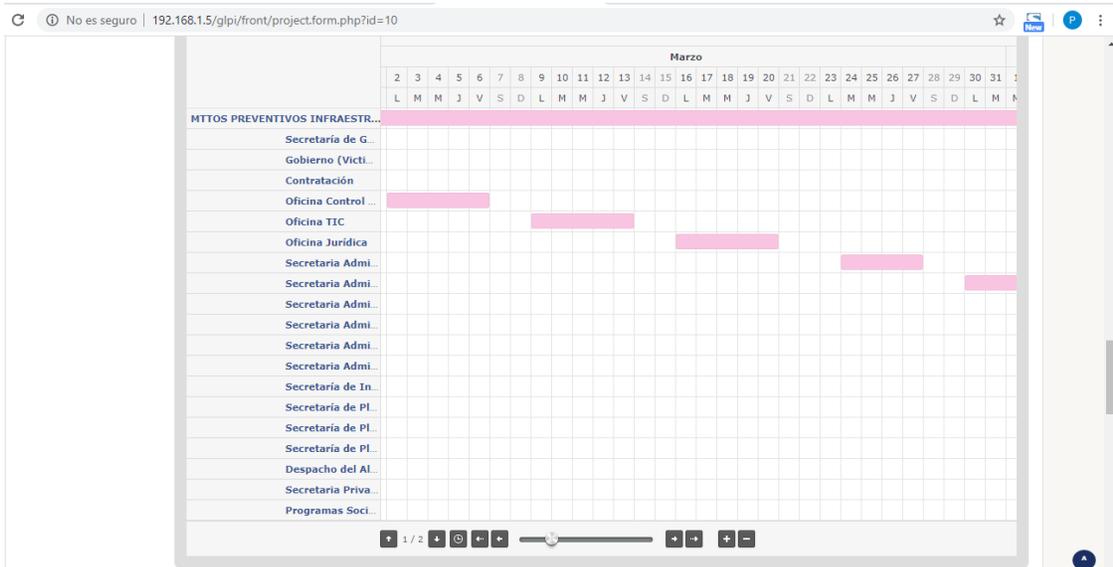


Imagen 2. Mes Marzo - 2020

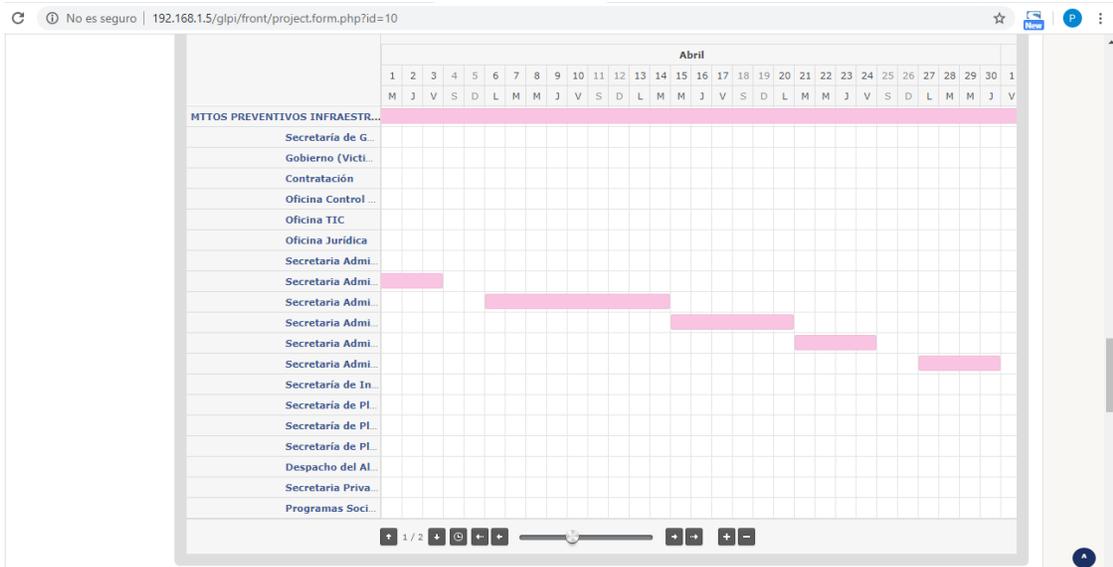


Imagen 3. Mes Abril - 2020



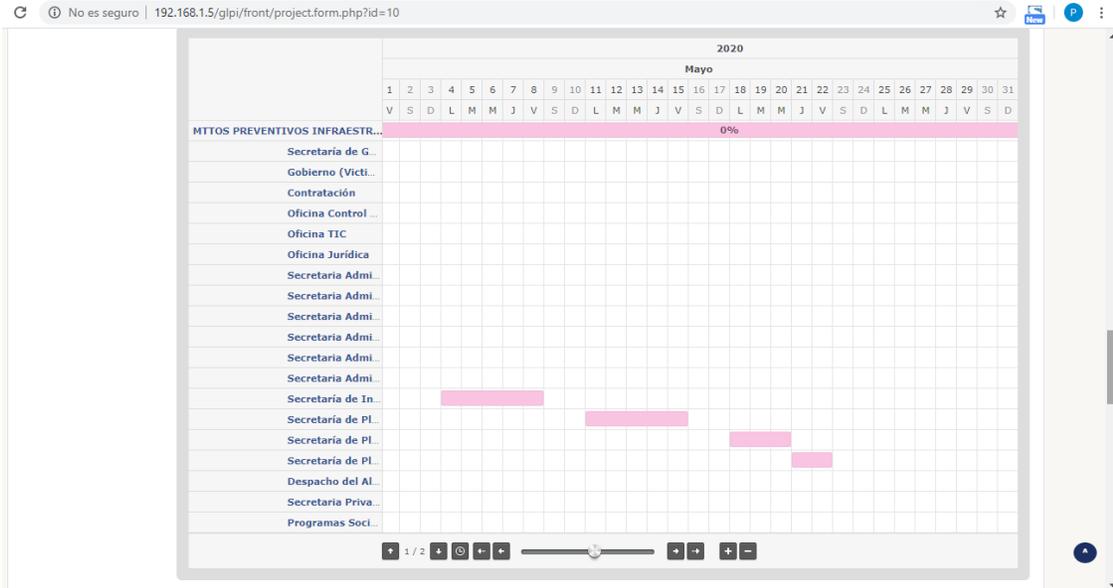


Imagen 4. Mes Mayo - 2020

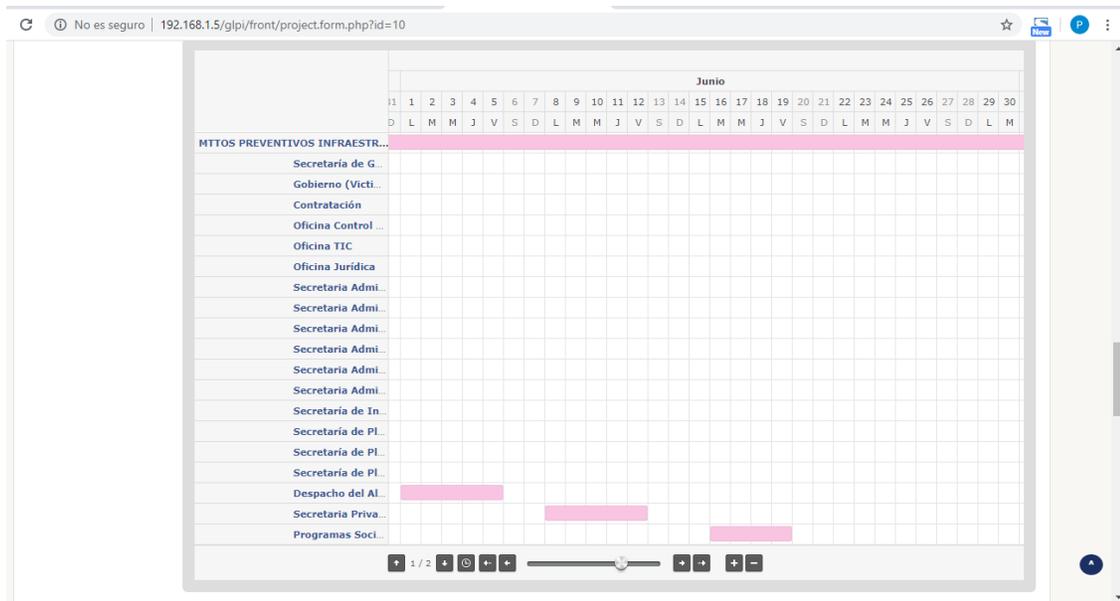


Imagen 5. Mes Junio - 2020



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574		
	PROCESO GESTIÓN TIC					
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS					
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05				Versión: 1

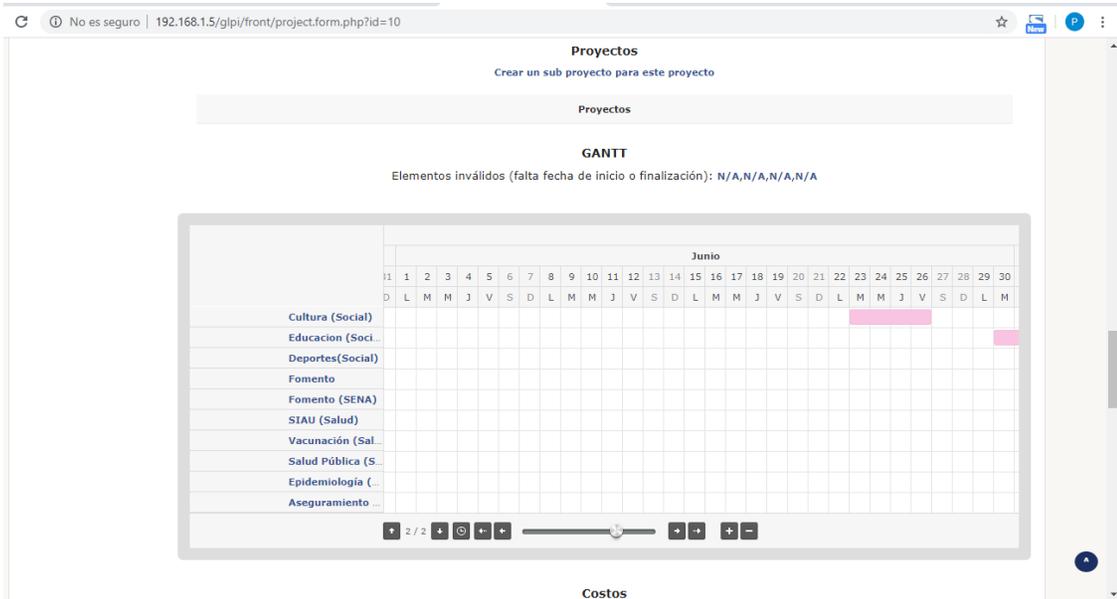


Imagen 6. Mes Junio – 2020

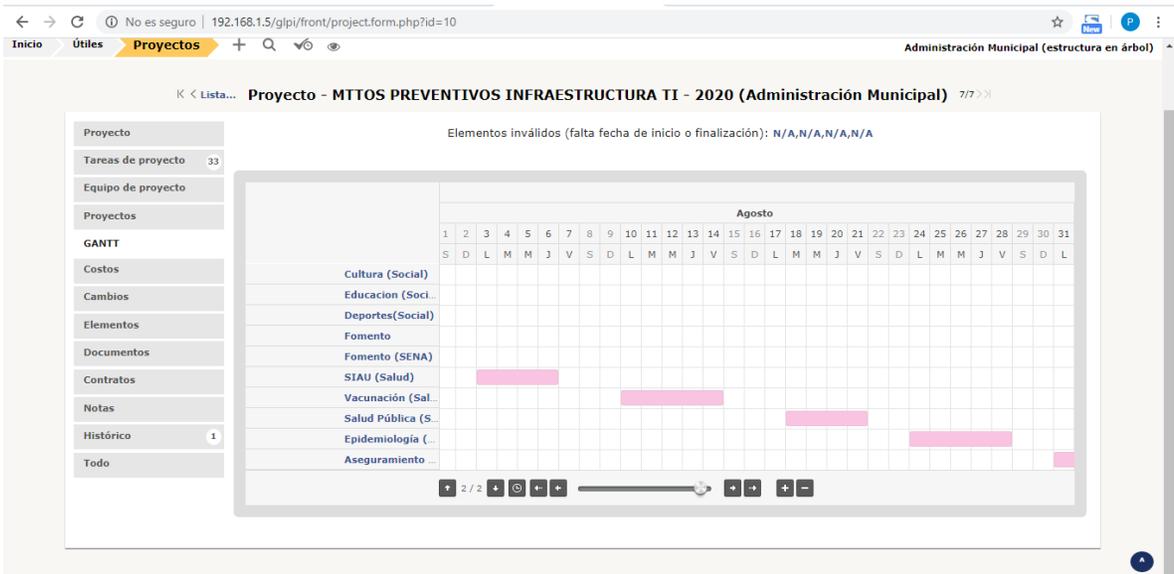


Imagen 7. Mes Agosto – 2020



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574	
	PROCESO GESTIÓN TIC					
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS					
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1			

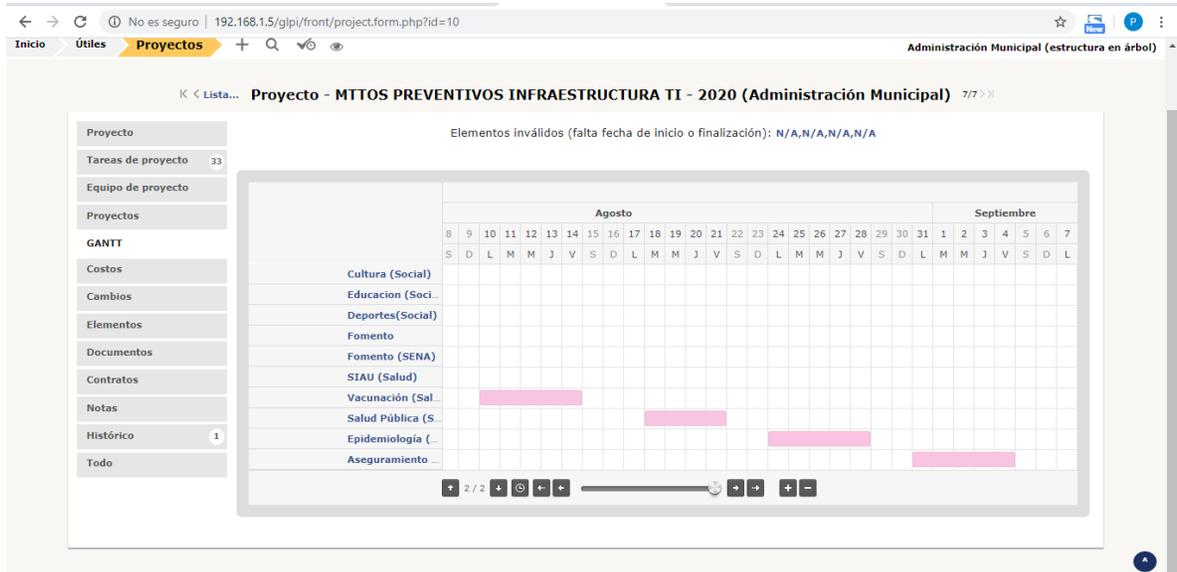


Imagen 8. Mes Septiembre – 2020

Tareas de proyecto	Tipo	Estado	Porcentaje completado	Fecha de inicio planeada	Fecha de finalización planeada	Duración planeada	Duración efectiva
Secretaría de Gobierno		New	0%	2020-02-11 00:00	2020-02-18 00:00	0 segundos	0 segundos
Gobierno (Victimas - Comisaria de Familia)		New	0%	2020-02-19 00:00	2020-02-21 00:00	0 segundos	0 segundos
Contratación		New	0%	2020-02-24 00:00	2020-02-28 00:00	0 segundos	0 segundos
Oficina Control Interno		New	0%	2020-03-02 00:00	2020-03-06 00:00	0 segundos	0 segundos
Oficina TIC		New	0%	2020-03-09 00:00	2020-03-13 00:00	0 segundos	0 segundos
Oficina Jurídica		New	0%	2020-03-16 00:00	2020-03-20 00:00	0 segundos	0 segundos
Secretaria Administrativa y Financiera (Contabilidad y Presupuesto)		New	0%	2020-03-24 00:00	2020-03-27 00:00	0 segundos	0 segundos
Secretaria Administrativa y Financiera (Recurso Humano)		New	0%	2020-03-30 00:00	2020-04-03 00:00	0 segundos	0 segundos



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015		
	PROCESO GESTIÓN TIC				www.tuv.com ID 9105085574		
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS						
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1				

<u>Secretaría Administrativa y Financiera (Rentas)</u>	New	0%	2020-04-06 00:00	2020-04-14 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría Administrativa y Financiera (Tesorería)</u>	New	0%	2020-04-15 00:00	2020-04-20 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría Administrativa y Financiera (Almacén y Archivo Municipal)</u>	New	0%	2020-04-21 00:00	2020-04-24 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría Administrativa y Financiera (Unidad de Correspondencia)</u>	New	0%	2020-04-27 00:00	2020-04-30 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría de Infraestructura</u>	New	0%	2020-05-04 00:00	2020-05-08 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría de Planeación</u>	New	0%	2020-05-11 00:00	2020-05-15 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría de Planeación (SIG)</u>	New	0%	2020-05-18 00:00	2020-05-20 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría de Planeación (SISBEN)</u>	New	0%	2020-05-21 00:00	2020-05-22 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Despacho del Alcalde (Despacho)</u>	New	0%	2020-06-01 00:00	2020-06-05 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Secretaría Privada (Despacho)</u>	New	0%	2020-06-08 00:00	2020-06-12 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Programas Sociales (Social)</u>	New	0%	2020-06-16 00:00	2020-06-19 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Cultura (Social)</u>	New	0%	2020-06-23 00:00	2020-06-26 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Educación (Social)</u>	New	0%	2020-06-30 00:00	2020-07-03 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Deportes(Social)</u>	New	0%	2020-07-06 00:00	2020-07-10 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Fomento</u>	New	0%	2020-07-13 00:00	2020-07-17 00:00	0 segundos	0 segundos
<u>Fomento (SENA)</u>	New	0%	2020-07-21 00:00	2020-07-24 00:00	0 segundos	0 segundos



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574		
	PROCESO GESTIÓN TIC						
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS						
	Fecha: 28/01/2020	Código: GTIC – PL – 05	Versión: 1				

SIAU (Salud)	New	0%	2020-08-03 00:00	2020-08-06 00:00	0 segundos	0 segundos
Vacunación (Salud)	New	0%	2020-08-10 00:00	2020-08-14 00:00	0 segundos	0 segundos
Salud Pública (Salud)	New	0%	2020-08-18 00:00	2020-08-21 00:00	0 segundos	0 segundos
Epidemiología (Salud)	New	0%	2020-08-24 00:00	2020-08-28 00:00	0 segundos	0 segundos
Aseguramiento (Salud)	New	0%	2020-08-31 00:00	2020-09-04 00:00	0 segundos	0 segundos

Tabla 1. Tareas Mantenimientos Programados Alcaldía Municipal

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: JULIÁN RICARDO HERRERA FUENTES Cargo: Profesional Universitario	Nombre: HEIDY CRISTINA BAQUERO PARRADO Cargo: Profesional Especializado SIG	Nombre: EDILBERTO ROMERO TRUJILLO Cargo: Jefe Oficina TICS

