

# PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS



## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>4</b>
<b>Lineamientos Estratégicos.....</b>	<b>4</b>
<b>Definiciones .....</b>	<b>4</b>
<b>Desarrollo del plan de mantenimiento .....</b>	<b>5</b>



## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Acacias, en cabeza de la Oficina TIC; está comprometida con el uso idóneo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), por lo cual presenta el plan de mantenimiento de Servicios Tecnológicos para la vigencia 2021, cuya finalidad es garantizar el correcto funcionamiento de todos dispositivos tecnológicos, que permita brindar respuesta oportuna a los requerimientos internos y externos de cada una de las dependencias de la Entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos a los dispositivos tecnológicos por medio del talento humano de soporte TI, que minimizaran incidentes que puedan generar riesgos para la operación de la Alcaldía de Acacias.

## OBJETIVO

Definir los mantenimientos preventivos, correctivos y/o actividades de soporte TI, para la vigencia 2021 de la Alcaldía de Acacías, que permitirán la prolongación de la vida útil de la infraestructura tecnológica de la entidad.

## 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.



## LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

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](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>

## 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.

**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.

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

**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.

**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.

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

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

**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.



**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.

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

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

**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.

**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.

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

**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.

## DESARROLLO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO

Las actividades a ejecutar para el desarrollo, ejecución y cumplimiento correspondiente al mantenimiento preventivo de la infraestructura TI(Equipos de cómputo, impresoras, teléfonos IP, escaner) de la Alcaldía Municipal de Acacias Meta, podrán realizarse con personal interno de la oficina TIC o vía contratos específicos que tengan dicha finalidad.

	Febrero																												
	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
MTTOS PREVENTIVOS INFRAESTR..																													
Biblioteca Muni...																													
Secretaría de G...																													
Gobierno (Victi...																													
Contratacion																													
Oficina Control ...																													
Oficina TIC																													
Oficina Jurídica																													
Secretaria Adm...																													
Secretaria Adm...																													
Secretaria Adm...																													
Secretaria Adm...																													
Secretaria Adm...																													
Secretaria Adm...																													
Secretaria de I...																													
Secretaría de P...																													
Secretaría de P...																													
Secretaría de P...																													
Despacho del A...																													
Secretaria Priv...																													

Imagen 1, Mantenimiento Febrero 2021

	Marzo																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
MTTOS PREVENTIVOS INFRAESTR...																															
Biblioteca Muni...																															
Secretaría de G...																															
Gobierno (Victi...																															
Contratacion																															
Oficina Control ...																															
Oficina TIC																															
Oficina Juridica																															
Secretaria Adm...																															
Secretaria Adm...																															
Secretaria Adm...																															
Secretaria Adm...																															
Secretaria Adm...																															
Secretaria de I...																															
Secretaria de P...																															
Secretaria de P...																															
Secretaria de P...																															
Despacho del A...																															

Imagen 2, Mantenimiento Marzo 2021



		Abril																																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1										
			V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S										
MTTOS PREVENTIVOS INFRAESTR...																																										
Biblioteca Muni...																																										
Secretaría de G...																																										
Gobierno (Victi...																																										
Contratacion																																										
Oficina Control ...																																										
Oficina TIC																																										
Oficina Juridica																																										
Secretaria Adm...																																										
Secretaria Adm...																																										
Secretaria Adm...																																										
Secretaria Adm...																																										
Secretaria Adm...																																										
Secretaria Adm...																																										
Secretaria de I...																																										
Secretaría de P...																																										
Secretaría de P...																																										
Secretaría de P...																																										
Despacho del A...																																										
Secretaria Priv...																																										

Imagen 3, Mantenimiento Abril 2021

		Mayo																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	
MTTOS PREVENTIVOS INFRAESTR...																																
Biblioteca Muni...																																
Secretaría de G...																																
Gobierno (Victi...																																
Contratacion																																
Oficina Control ...																																
Oficina TIC																																
Oficina Jurídica																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria de I...																																
Secretaria de P...																																
Secretaria de P...																																
Secretaria de P...																																
Despacho del A...																																
Secretaria Priv...																																

Imagen 4, Mantenimiento Mayo 2021

	Junio																													
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M		
Programas Soc...																														
Cultura (Social)																														
Educacion (Soc...																														
Deportes(Social)																														
Fomento																														
Fomento (SENA)																														
SIAU (Salud)																														
Vacunación (Sa...																														
Salud Pública (...)																														
Epidemiología ...																														
Aseguramiento...																														
Red de Empleo ...																														
Oficina TIC PVD...																														
Oficina TIC PVD...																														
Oficina Tic Aula...																														
Oficna TIC pvd ...																														
Gobierno																														
Contratación																														
Secretaria Adm...																														
Secretaria Adm...																														

Imagen 5, Mantenimiento Junio 2021

		Julio																														
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	
Programas Soc...																																
Cultura (Social)																																
Educacion (Soc...																																
Deportes(Social)																																
Fomento																																
Fomento (SENA)																																
SIAU (Salud)																																
Vacunación (Sa...																																
Salud Pública (...)																																
Epidemiología ...																																
Aseguramiento...																																
Red de Empleo ...																																
Oficina TIC PVD...																																
Oficina TIC PVD...																																
Oficina Tic Aula...																																
Oficna TIC pvd ...																																
Gobierno																																
Contratación																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria Adm...																																

Imagen 6, Mantenimiento Julio 2021

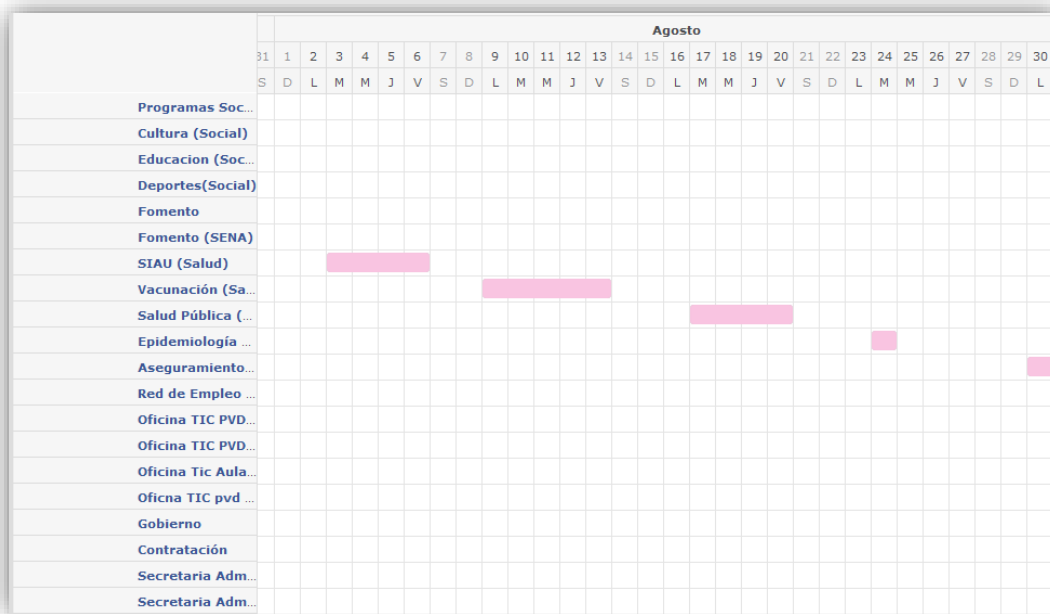


Imagen 7, Mantenimiento Agosto 2021

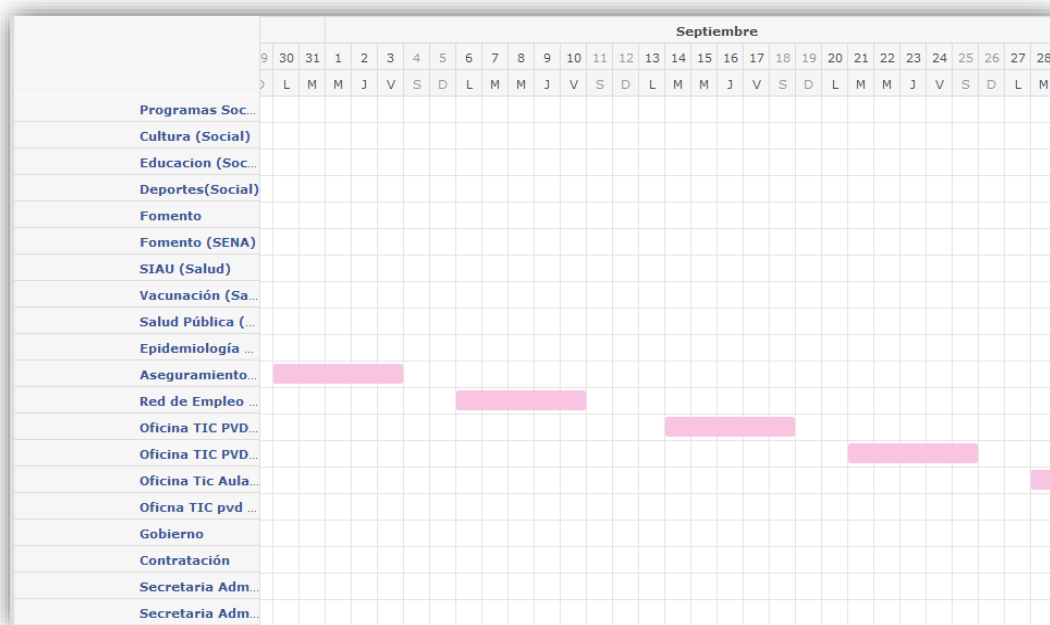


Imagen 8, Mantenimiento Septiembre 2021

	Octubre																															
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D		
Programas Soc...																																
Cultura (Social)																																
Educacion (Soc...																																
Deportes(Social)																																
Fomento																																
Fomento (SENA)																																
SIAU (Salud)																																
Vacunación (Sa...																																
Salud Pública (...)																																
Epidemiología ...																																
Aseguramiento...																																
Red de Empleo ...																																
Oficina TIC PVD...																																
Oficina TIC PVD...																																
Oficina Tic Aula...																																
Oficna TIC pvd ...																																
Gobierno																																
Contratación																																
Secretaria Adm...																																
Secretaria Adm...																																

Imagen 9, Octubre 2021

	Noviembre																													
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
Programas Soc...																														
Cultura (Social)																														
Educacion (Soc...																														
Deportes(Social)																														
Fomento																														
Fomento (SENA)																														
SIAU (Salud)																														
Vacunación (Sa...																														
Salud Pública (...)																														
Epidemiología ...																														
Aseguramiento...																														
Red de Empleo ...																														
Oficina TIC PVD...																														
Oficina TIC PVD...																														
Oficina Tic Aula...																														
Oficna TIC pvd ...																														
Gobierno																														
Contratación																														
Secretaria Adm...																														
Secretaria Adm...																														

Imagen 10, Noviembre 2021

Diciembre																														
27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L
Secretaria Adm...																														
Secretaria Adm...																														
Secretaria Adm...																														

Imagen 11, Diciembre 2021

Tareas de proyecto	Estado	Porcentaje completado	Fecha de inicio planeada	Fecha de finalización planeada
Biblioteca Municipal	New	0%	1/02/2021 0:00	18/02/2021 0:00
Secretaría de Gobierno	New	0%	19/02/2021 0:00	24/02/2021 0:00
Gobierno (Victimas - Comisaria de Familia)	New	0%	25/02/2021 0:00	26/02/2021 0:00
Contratacion	New	0%	1/03/2021 0:00	5/03/2021 0:00
Oficina Control Interno	New	0%	8/03/2021 0:00	9/03/2021 0:00
Oficina TIC	New	0%	10/03/2021 0:00	16/03/2021 0:00
Oficina Jurídica	New	0%	17/03/2021 0:00	23/03/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Contabilidad y Presupuesto)	New	0%	24/03/2021 0:00	26/03/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Recurso Humano)	New	0%	29/03/2021 0:00	2/04/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Rentas)	New	0%	6/04/2021 0:00	14/04/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Tesorería)	New	0%	15/04/2021 0:00	20/04/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Almacén y Archivo Municipal)	New	0%	21/04/2021 0:00	23/04/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Unidad de Correspondencia)	New	0%	27/04/2021 0:00	30/04/2021 0:00



Tareas de proyecto	Estado	Porcentaje completado	Fecha de inicio planeada	Fecha de finalización planeada
Secretaría de Infraestructura	New	0%	3/05/2021 0:00	7/05/2021 0:00
Secretaría de Planeación	New	0%	10/05/2021 0:00	14/05/2021 0:00
Secretaría de Planeación (SIG)	New	0%	18/05/2021 0:00	20/05/2021 0:00
Secretaría de Planeación (SISBEN)	New	0%	24/05/2021 0:00	26/05/2021 0:00
Despacho del Alcalde (Despacho)	New	0%	31/05/2021 0:00	4/06/2021 0:00
Secretaria Privada (Despacho)	New	0%	8/06/2021 0:00	12/06/2021 0:00
Programas Sociales (Social)	New	0%	15/06/2021 0:00	18/06/2021 0:00
Cultura (Social)	New	0%	22/06/2021 0:00	25/06/2021 0:00
Educacion (Social)	New	0%	29/06/2021 0:00	2/07/2021 0:00
Deportes(Social)	New	0%	5/07/2021 0:00	9/07/2021 0:00
Fomento	New	0%	13/07/2021 0:00	16/07/2021 0:00
Fomento (SENA)	New	0%	21/07/2021 0:00	30/07/2021 0:00
SIAU (Salud)	New	0%	3/08/2021 0:00	6/08/2021 0:00
Vacunación (Salud)	New	0%	9/08/2021 0:00	13/08/2021 0:00
Salud Pública (Salud)	New	0%	17/08/2021 0:00	20/08/2021 0:00
Epidemiología (Salud)	New	0%	24/08/2021 0:00	24/08/2021 0:00
Aseguramiento (Salud)	New	0%	30/08/2021 0:00	3/09/2021 0:00
Red de Empleo (Despacho)	New	0%	6/09/2021 0:00	10/09/2021 0:00
Oficina TIC PVD PLUS	New	0%	14/09/2021 0:00	18/09/2021 0:00
Oficina TIC PVD tradicional	New	0%	21/09/2021 0:00	25/09/2021 0:00
Oficina Tic Aula Dinamarca	New	0%	28/09/2021 0:00	2/10/2021 0:00
Oficna TIC pvd plus sala entrenamiento	New	0%	4/10/2021 0:00	8/10/2021 0:00
Gobierno	New	0%	18/10/2021 0:00	22/10/2021 0:00
Contratación	New	0%	28/10/2021 0:00	5/11/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Contabilidad y Presupuesto)	New	0%	8/11/2021 0:00	12/11/2021 0:00

Tareas de proyecto	Estado	Porcentaje completado	Fecha de inicio planeada	Fecha de finalización planeada
Secretaria Administrativa y Financiera (Recurso Humanos y Rentas)	New	0%	15/11/2021 0:00	19/11/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Tesorería y Cobro Coactivo)	New	0%	6/12/2021 0:00	10/12/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Almacén y Archivo Municipal)	New	0%	13/12/2021 0:00	17/12/2021 0:00
Secretaria Administrativa y Financiera (Unidad de Correspondencia)	New	0%	20/12/2021 0:00	24/12/2021 0:00

## CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de Aprobación	Código	Versión	Descripción y Razón del Cambio
28/11/2018	GTIC – PL – 05	1	Creación del documento
28/01/2021	GTIC – PL - 05	2	Actualización

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Nombre: RODOLFO DÍAZ CLAVIJO Cargo: Profesional Universitario	Nombre: ANDRES LEONARDO BRAN TOBÓN Cargo: Profesional Especializado SIG	Nombre: EDILBERTO ROMERO TRUJILLO Cargo: Jefe Oficina TICS

