

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



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	4
DEFINICIONES	5
DESARROLLO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO.....	6

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 2023, 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.

1. OBJETIVO

Definir los mantenimientos preventivos, correctivos y/o actividades de soporte TI para la vigencia 2023 de la Alcaldía de Acacias, que permitirán la prolongación de la vida útil de la infraestructura tecnológica de la entidad.

2. 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.

3. 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

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>

4. 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.
- **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.

1004

- **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.
- **GLPI:** Es una solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM), un sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk. Las funcionalidades de este software ayudan a los administradores IT a crear una base de datos de activos técnicos, así como a gestionarla y proporciona un historial de las intervenciones de mantenimiento.

5. DESARROLLO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO

Las actividades a ejecutar para el desarrollo, seguimiento y cumplimiento correspondiente al mantenimiento preventivo de la infraestructura TI (Equipos de cómputo, impresoras, teléfonos IP, escáner) de la Alcaldía Municipal de Acacias Meta, se realizará a través de la plataforma GLPI dispuesta por la oficina TIC a través de un proyecto creado para tal fin, y se podrá realizarse con personal interno de la oficina TIC o vía contratos específicos que tengan dicha finalidad.

Imagen 1, Mantenimiento Enero 2023

	Enero													
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M
MTTOS PREVENTIVOS INFRAESTRUCT...														
Secretaria Social, ...	15%													
Secretaria Social, ...														
Secretaria Social, ...														
Secretaria Social, ...														

1004

Imagen 2, Mantenimiento Febrero 2023

	Febrero																											
	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
	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 INFRAESTRUCT...																												
Secretaría Social, ...																												
Secretaría Social, ...																												
Secretaría Social, ...																												
Secretaría Social, ...																												
Secretaría de Gobi...																												
Secretaría de Gobi...																												
Secretaría de Gobi...																												

Imagen 3, Mantenimiento Marzo 2023

	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
	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	M	J	V
MTTOS PREVENTIVOS INFRAESTRUCT...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Infra...																															
Contratacion - Pis...																															

1004

Imagen 4, Mantenimiento Abril 2023

	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	
	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	D
MITOS PREVENTIVOS INFRAESTRUCT...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Infra...																															
Contratacion - Pis...																															
Contratacion - Pis...																															
Oficina Control Int...																															
Oficina Jurídica																															

Imagen 5, Mayo 2023

	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
	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	M
MITOS PREVENTIVOS INFRAESTRUCT...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría Social, ...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Gobi...																															
Secretaría de Infra...																															
Contratacion - Pis...																															
Contratacion - Pis...																															
Oficina Control Int...																															
Oficina Jurídica																															
Secretaría Admini...																															
Secretaría Admini...																															
Secretaría Admini...																															
Secretaría Admini...																															

1004

Imagen 6, junio 2023

	Junio																													
	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
	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	J	V
Secretaría Admini...																														
Secretaría Admini...																														
Secretaría Admini...																														
Fomento y Desarr...																														
Fomento y Desarr...																														

Imagen 7, julio 2023

	Julio																														
	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	L
Secretaría Admini...																															
Secretaría Admini...																															
Secretaría Admini...																															
Fomento y Desarr...																															
Fomento y Desarr...																															
Secretaría de Plan...																															
Secretaría de Plan...																															
Secretaría de Plan...																															
Despacho del Alca...																															

Imagen 8, Agosto 2023

	Agosto																														
	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
	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	M	J
Secretaría Admini...																															
Secretaría Admini...																															
Secretaría Admini...																															
Fomento y Desarr...																															
Fomento y Desarr...																															
Secretaría de Plan...																															
Secretaría de Plan...																															
Secretaría de Plan...																															
Despacho del Alca...																															
Despacho del Alca...																															
Secretaría Privada...																															
Oficina Tic																															
Secretaría Social, ...																															

1004

Imagen 9, Septiembre 2023

	Septiembre																													
	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
	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
Secretaría Admini...																														
Secretaría Admini...																														
Secretaría Admini...																														
Fomento y Desarr...																														
Fomento y Desarr...																														
Secretaría de Plan...																														
Secretaría de Plan...																														
Secretaría de Plan...																														
Despacho del Alca...																														
Despacho del Alca...																														
Secretaría Privada...																														
Oficina Tic																														
Secretaría Social, ...																														
Secretaría Social, ...																														
Secretaría Social, ...																														
Secretaría de Salu...																														
Secretaría de Salu...																														

Imagen 10, Octubre 2023

	Septiembre														Octubre																						
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	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		
	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	M	M	J	V	S		
Secretaría Admini...																																					
Secretaría Admini...																																					
Secretaría Admini...																																					
Fomento y Desarr...																																					
Fomento y Desarr...																																					
Secretaría de Plan...																																					
Secretaría de Plan...																																					
Secretaría de Plan...																																					
Despacho del Alca...																																					
Despacho del Alca...																																					
Secretaría Privada...																																					
Oficina Tic																																					
Secretaría Social, ...																																					
Secretaría Social, ...																																					
Secretaría Social, ...																																					
Secretaría de Salu...																																					
Secretaría de Salu...																																					
Secretaría de Salu...																																					
Secretaría de Salu...																																					
Secretaría Social, ...																																					

1004

Programación Mantenimiento preventivo TI 2023 - Alcaldía de Acacias	Fecha inicio	Fecha fin
Secretaría Social, de educación cultura y deportes (Biblioteca - sala uno)	16/01/2023	20/01/2023
Secretaría Social, de educación cultura y deportes (Biblioteca - sala dos)	23/01/2023	27/01/2023
Secretaría Social, de educación cultura y deportes (Biblioteca - sala infantil)	30/01/2023	3/02/2023
Secretaría Social, de educación cultura y deportes (Biblioteca - administrativos)	6/02/2023	10/02/2023
Secretaría de Gobierno (Gobierno)	13/02/2023	17/02/2023
Secretaría de Gobierno (comisaria)	20/02/2023	24/02/2023
Secretaría de Gobierno (Victimas)	27/02/2023	3/03/2023
Secretaría de Gobierno (Inspección 1 y 2)	6/03/2023	10/03/2023
Secretaría de Gobierno (Inspección 3 y Control físico)	13/03/2023	17/03/2023
Secretaría de Infraestructura (Infraestructura)	20/03/2023	25/03/2023
Contratación	27/03/2023	31/03/2023
Contratación	10/04/2023	14/04/2023
Oficina Control Interno	17/04/2023	21/04/2023
Oficina Jurídica	24/04/2023	28/04/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Almacén)	1/05/2023	5/05/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Correspondencia)	8/05/2023	12/05/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Archivo Municipal)	15/05/2023	19/05/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Cobro coactivo)	22/05/2023	26/05/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Tesorería y Presupuesto)	29/05/2023	2/06/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Contabilidad y Predial)	5/06/2023	9/06/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Rentas)	13/06/2023	16/06/2023
Secretaría Administrativa y Financiera (Recursos Humanos)	20/06/2023	23/06/2023
Fomento y desarrollo sostenible (Administrativos Fomento)	26/06/2023	30/06/2023
Fomento y desarrollo sostenible (SENA)	4/07/2023	7/07/2023
Secretaría de Planeación y vivienda (Proyectos y Recepción)	10/07/2023	14/07/2023
Secretaría de Planeación y vivienda (SISBEN, SIG y Archivo)	17/07/2023	21/07/2023
Secretaría de Planeación y vivienda (SUIT, Urbanismo, Vivienda y Banco Información)	24/07/2023	28/07/2023

Programación Mantenimiento preventivo TI 2023 - Alcaldía de Acacias	Fecha inicio	Fecha fin
Despacho del Alcalde (Despacho y Prensa)	31/07/2023	4/08/2023
Despacho del Alcalde (Red Empleo)	8/08/2023	11/08/2023
Secretaria Privada (Sec. Privada)	14/08/2023	18/08/2023
Oficina TIC	22/08/2023	25/08/2023
Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Administrativos Social, Cultura y Deportes)	28/08/2023	1/09/2023
Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Adulto Mayor - Programas Sociales)	4/09/2023	8/09/2023
Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Familias en Acción)	11/09/2023	15/09/2023
Secretaria de Salud (Vacunación y Salud Publica)	18/09/2023	22/09/2023
Secretaria de Salud (Salud Ambiental y ETV)	25/09/2023	29/09/2023
Secretaria de Salud (Aseguramiento y Administrativos salud)	2/10/2023	6/10/2023
Secretaria de Salud (Salud Mental, SIAU, Seguridad Alimentaria, Tuberculosis)	9/10/2023	13/10/2023
Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Adulto Mayor - Programas Sociales)	17/10/2023	20/10/2023
Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Hogar san José)	23/10/2023	27/10/2023
Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Hogar Zona Alta)	30/10/2023	03/11/2023

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Aprobación	Versión	Descripción y Razón del Cambio
22/01/2020	1	Creación del documento
15/01/2021	2	Actualización del Documento
26/01/2022	3	Actualización del Documento
22/07/2022	4	Actualización estructura documental
25/01/2023	5	Actualización general del plan para la vigencia 2023.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: RODOLFO DÍAZ CLAVIJO</p> <p>Cargo: Profesional Universitario</p>	<p>Nombre: ESTHER RODRÍGUEZ GARAVITO</p> <p>Cargo: Profesional Especializado SIG</p>	<p>Nombre: EDILBERTO ROMERO TRUJILLO</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones</p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>