

# 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 ESTRATÉGICOS	4
DEFINICIONES	5
DESARROLLO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	6

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Acacías, en cabeza de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones; 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 2024, cuya finalidad es garantizar el correcto funcionamiento de todos equipos 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 Acacías.

## 1. OBJETIVO

Definir los mantenimientos preventivos, correctivos y/o actividades de soporte TI para la vigencia 2024 de la Alcaldía de Acacías, 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 la Información y Comunicaciones.
- Contar con las herramientas para el seguimiento de las actividades de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

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.
- **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 gestionar y proporcionar un historial de las intervenciones de mantenimiento.

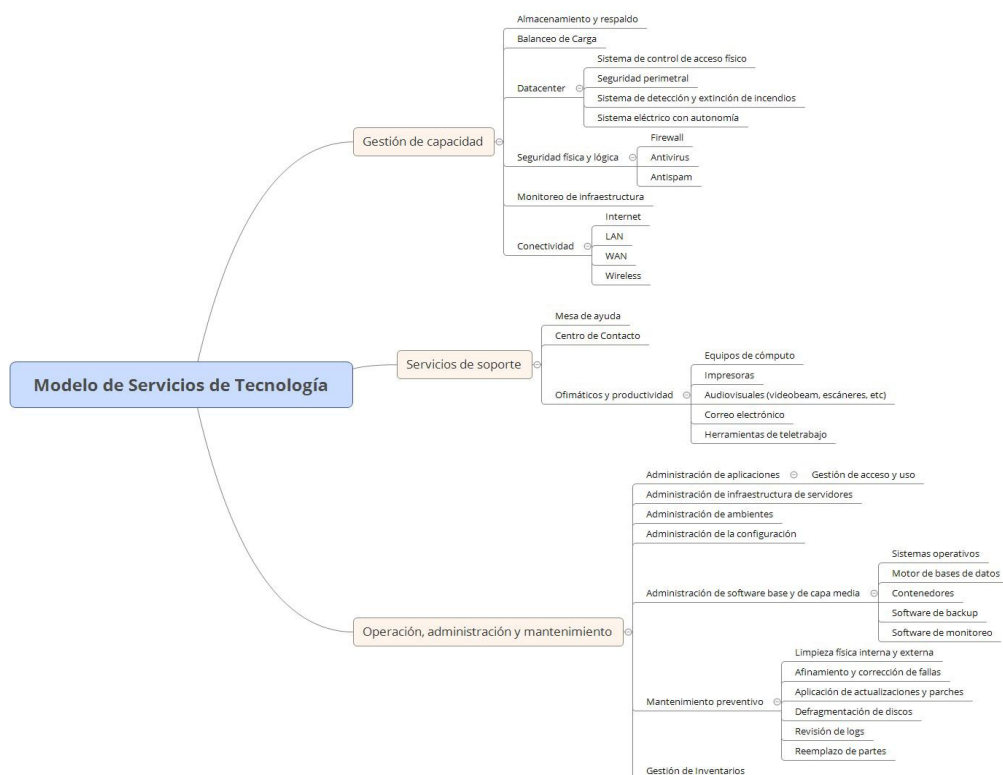


#### 4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La guía general de DOMINIO DE ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍA del Ministerio TIC versión 3.0 de 2023<sup>1</sup> permite planear, diseñar las capacidades y servicios de tecnología que permiten la operación de los sistemas de información que apoyan el desarrollo de las funciones de una entidad pública, que a su vez requieren ser soportados por la infraestructura tecnológica que garantice los atributos de calidad y los acuerdos de nivel de servicio para una implementación adecuada.

Dicha guía propone un modelo conceptual de servicios de tecnología, en donde se clasifican algunos de servicios de tecnología requeridos para: garantizar la capacidad, ofrecer servicios de soporte a usuario y gestionar la operación, administración y el mantenimiento de los elementos de la infraestructura tecnológica.

Dentro del modelo se establece el mantenimiento preventivo donde se definen acciones como limpieza física interna y externa, afinamiento y corrección de fallas, aplicación de actualizaciones y parches, desfragmentación de discos, revisión de logs y reemplazo de partes.



*Modelo Conceptual de Servicios de Tecnología*

<sup>1</sup> MAE.G.AT - DOMINIO DE ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍA V3 - 2023  
[https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237651\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237651_recurso_1.pdf)

## 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 de Tecnologías de información y telecomunicaciones.

ítem	Programación Mantenimiento preventivo TI 2024 - Alcaldía de Acacias	Fecha inicio	Fecha Fin
1	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Biblioteca - sala uno)	6/3/2024	10/3/2024
2	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Biblioteca - sala dos)	6/3/2024	10/3/2024
3	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Biblioteca - sala infantil y administrativos)	6/3/2024	10/3/2024
4	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Administrativos Social)	13/3/2024	17/3/2024
5	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Cultura y Deportes)	13/3/2024	17/3/2024
6	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Adulto Mayor - Programas Sociales)	13/3/2024	17/3/2024
7	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Hogar san José)	20/3/2024	24/3/2024
8	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Hogar Zona Alta)	20/3/2024	24/3/2024
9	Secretaria Social, de educación cultura y deportes (Familias y Jóvenes en Acción)	27/3/2024	31/3/2024
10	Secretaría de Gobierno y Oficina Jurídica	27/3/2024	31/3/2024
11	Secretaría de Gobierno (Control interno Disciplinario y Gestión del Riesgo)	3/4/2024	7/4/2024
12	Secretaría de Gobierno (victimas)	3/4/2024	7/4/2024
13	Secretaría de Gobierno (comisaria)	10/4/2024	14/4/2024
14	Secretaría de Gobierno (Inspección 1)	17/4/2024	21/4/2024
15	Secretaría de Gobierno (Inspección 2)	1/5/2024	5/5/2024
16	Secretaría de Gobierno (Inspección 3)	8/5/2024	12/5/2024
17	Secretaría de Gobierno (Control físico)	15/5/2024	19/5/2024
18	Secretaría de Infraestructura (Administrativos y Jefe oficina)	22/5/2024	26/5/2024
19	Secretaría de Infraestructura (Profesionales de campo)	29/5/2024	2/6/2024
20	Contratación piso 1 bloque A	5/6/2024	9/6/2024

ítem	Programación Mantenimiento preventivo TI 2024 - Alcaldía de Acacias	Fecha inicio	Fecha Fin
21	Contratación piso 1 Bloque B	13/6/2024	16/6/2024
22	Oficina Control Interno	19/6/2024	23/6/2024
23	Secretaria Administrativa y Financiera (Correspondencia)	26/6/2024	30/6/2024
24	Secretaria Administrativa y Financiera (Archivo Municipal y Almacén Municipal)	3/7/2024	7/7/2024
25	Secretaria Administrativa y Financiera (Cobro coactivo)	11/7/2024	14/7/2024
26	Secretaria Administrativa y Financiera (Tesorería) y Contratación (Jefe Oficina)	17/7/2024	21/7/2024
27	Secretaria Administrativa y Financiera (Presupuesto y contabilidad)	24/7/2024	28/7/2024
28	Secretaria Administrativa y Financiera (Predial y Aux administrativo)	1/8/2024	4/8/2024
29	Secretaria Administrativa y Financiera (Rentas Bloque A)	7/8/2024	11/8/2024
30	Secretaria Administrativa y Financiera (Rentas Bloque B)	14/8/2024	18/8/2024
31	Secretaria Administrativa y Financiera (Recursos Humanos)	21/8/2024	25/8/2024
32	Fomento y desarrollo sostenible (Administrativos Fomento y Ambiental)	28/8/2024	1/9/2024
33	Fomento y desarrollo sostenible (Turismo y Agropecuario)	4/9/2024	8/9/2024
34	Secretaría de Planeación y vivienda (Proyectos)	11/9/2024	15/9/2024
35	Secretaría de Planeación y vivienda (Archivo Planeación y Recepción)	19/9/2024	22/9/2024
36	Secretaría de Planeación y vivienda (SUIT, Urbanismo, Banco Información)	25/9/2024	29/9/2024
37	Secretaría de Planeación y vivienda (Vivienda y Jefe oficina)	2/10/2024	6/10/2024
38	Secretaría de Planeación y vivienda (SISBEN, SIG)	9/10/2024	13/10/2024
39	Despacho del Alcalde (Despacho y Sec privada)	16/10/2024	20/10/2024
40	Despacho del Alcalde (Red Empleo bloque)	23/10/2024	27/10/2024
41	Oficina TIC	30/10/2024	3/11/2024
42	Secretaria de Salud (Vacunación)	6/11/2024	10/11/2024
43	Secretaria de Salud (Vigilancia y salud pública)	14/11/2024	17/11/2024
44	Secretaria de Salud (Salud Ambiental y ETV)	20/11/2024	24/11/2024
45	Secretaria de Salud (Aseguramiento y Administrativos salud)	27/11/2024	1/12/2024
46	Secretaria de Salud (Salud Mental, SIAU, Seguridad Alimentaria, Tuberculosis)	5/12/2024	8/12/2024



## 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.
25/01/2024	6	Actualización plan para la vigencia 2024.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: RODOLFO DÍAZ CLAVIJO  Cargo: Profesional Universitario	Nombre: ESTHER RODRÍGUEZ GARAVITO  Cargo: Profesional Especializado SIG	Nombre: MARTIN DARIO VEGA MARQUEZ  Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones  Comité Institucional de Gestión y Desempeño