



**Personería de
Floridablanca**

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS



FLORIDABLANCA, ENERO DE 2023

CONTENIDO

| | |
|-----------------------------|---|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| OBJETIVOS | 4 |
| ALCANCE | 5 |
| DEFINICIONES | 5 |
| ACTIVIDADES A REALIZAR | 6 |
| CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO | 6 |
| RESPONSABILIDADES | 7 |
| RECURSOS | 8 |
| RIESGOS | 8 |

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Floridablanca, está comprometida con el uso eficiente de los recursos informáticos (Tecnologías de la Información), por lo cual se realiza un plan de mantenimiento anual para garantizar su correcto funcionamiento y vida útil de los equipos.

En conjunto, el objetivo es mantener la disponibilidad y continuidad de los servicios de TI y reducir la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan representar un riesgo para la continuidad y retrocesos de la Entidad.

La Dirección de Gestión Administrativa y Financiera es responsable de la implementación del plan de mantenimiento y seguimiento de su cumplimiento, definiendo las actividades a realizar y los recursos involucrados en la ejecución; así como detallar el plan de mantenimiento de la infraestructura de TI.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un cronograma planificado de actividades para brindar diagnósticos preventivos y correctivos para asegurar la operación de los servicios técnicos de la Personería Municipal de Floridablanca para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños relacionados con la Entidad; asegurar la vida útil de los componentes de la infraestructura técnica y una extensión de la confiabilidad, con un adecuado nivel de calidad y una solución oportuna y eficiente a los requerimientos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener en buen estado los elementos técnicos para extender la vida útil de los equipos que forman la infraestructura técnica física.
- Garantizar la continuidad de los servicios de TI que brinda la entidad.
- Desarrollar un programa de mantenimiento preventivo de los equipos que forman la infraestructura técnica del personal de la ciudad y asegurar su cumplimiento oportuno.

ALCANCE

De acuerdo a las actividades a realizar en el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la Personería Municipal de Floridablanca, el alcance de este documento corresponde a:

- Definir un programa de mantenimiento preventivo de los servicios técnicos de la entidad.
- Determinar el nivel de responsabilidad de los diferentes actores involucrados en el proceso.
- Determinar los recursos necesarios para cumplir con el plan de mantenimiento.

DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar fallas en los equipos, el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general de los equipos de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento; en el caso de los computadores, el mantenimiento puede ser de hardware o de software.

El mantenimiento preventivo debe considerar las siguientes actividades:

- ✓ Revisión de hardware: limpieza general externa e interna de CPU, teclado, mouse y monitor.
- ✓ Revisión de Software: limpieza lógica del computador el cual consiste en el borrar los archivos temporales, programas y archivos innecesarios. Actualización de software gratuito, actualización de bases de datos de definiciones de antivirus.
- **Acuerdo De Nivel De Servicio (ANS):** Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.
- **Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que se realiza de manera forzosa e imprevista, cuando ocurre un fallo, y que impone la necesidad de reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él. En este sentido, el mantenimiento correctivo contingente implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor rapidez para evitar daños materiales y humanos, así como pérdidas económicas.
- **Mesa De Servicio:** Sistema para gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

ACTIVIDADES A REALIZAR

Los servicios de mantenimiento preventivo pueden ser realizados por personal propio en la oficina de sistemas o mediante un contrato específico para tal fin:

1. Verificar el estado actual de cada dispositivo, computadora y periféricos, impresora y escáner.
2. Realizar el mantenimiento de los equipos de acuerdo al cronograma establecido.
3. Realizar inventario de equipos de la Personería Municipal de Floridablanca.
4. Actualizar el formato de mantenimiento.

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO

Para dar cumplimiento al cronograma es indispensable que se cuente con los recursos financieros y de personal.

Los mantenimientos que no se puedan realizar según el cronograma por algún motivo, serán reprogramados.

Se dispondrá del primer semestre del año 2023 para diagnóstico y seguidamente mantenimiento o en su defecto de baja de la lista de equipos de cómputo.

| | CANTIDAD DE EQUIPOS | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|--------------------|---------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| DESPACHO | 1 | | | | | | | | | | | | |
| DGAF | 3 | | | | | | | | | | | | |
| PDDH | 1 | | | | | | | | | | | | |
| PDVA | 1 | | | | | | | | | | | | |
| PAUX | 2 | | | | | | | | | | | | |
| CONTROL INTERNO | 1 | | | | | | | | | | | | |
| AREA PROFESIONALES | 2 | | | | | | | | | | | | |
| VENTANILLA | 3 | | | | | | | | | | | | |
| ARCHIVO | 1 | | | | | | | | | | | | |
| APOYO | 4 | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---------------|--|
| Diagnóstico | |
| Mantenimiento | |

RESPONSABILIDADES

➤ Responsabilidad del Profesional de Sistemas:

- Dar cumplimiento al Plan de Mantenimiento de servicios tecnológicos.

- Realizar el control y seguimiento a la ejecución del plan de mantenimiento de servicios tecnológicos.
- Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos dentro de los acuerdos.

➤ **Responsabilidad de los usuarios:**

- Hacer buen uso y manejo de los Servicios Tecnológicos.
- Mantener seguras las contraseñas de acceso a los Sistemas de Información y Correo Electrónico.
- Utilizar los mecanismos que provee la Mesa de Servicios para la atención de los requerimientos, inquietudes o incidentes que se le presenten en el uso de la tecnología para el desarrollo de sus funciones.

RECURSOS

Para dar cumplimiento al plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la Personería Municipal de Floridablanca, la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera debe contar con personal idóneo e insumos pertinentes para darle continuidad al plan.

RIESGOS

Riesgos que pueden afectar el cumplimiento del plan de mantenimiento:

| Tipo | Clasificación | Probabilidad | Efectos |
|---|---------------|--------------|--|
| Falta de recurso humano para la ejecución del plan de mantenimiento | Alta | Probable | · Retraso en la ejecución del plan de mantenimientos. |
| | | | · Reducción de la vida útil de los equipos. |
| | | | · Aumento de riesgos de daño en los equipos. |
| | | | · Retraso en la ejecución de actividades de los funcionarios o contratistas. |
| | | | · Riesgo en la integridad de la información. |
| | | | · Pérdida de recursos de infraestructura tecnológica. |
| | | | · Reprocesos por pérdida de información. |
| | | | · Aumento de tiempo de respuesta a los ciudadanos. |
| | | | · Retraso en la ejecución del plan de mantenimientos. |
| | | | · Reducción de la vida útil de los equipos. |
| | | | · Aumento de riesgos de daño en los equipos. |
| | | | · Retraso en la ejecución de actividades de los funcionarios o contratistas. |
| | | | |

| | | | |
|---------------------------------|------|----------|--|
| Falta de herramientas e insumos | Alta | Probable | · Riesgo en la integridad de la información. |
| | | | · Pérdida de recursos de infraestructura tecnológica. |
| | | | · Reprocesos por pérdida de información. |
| | | | · Aumento de tiempo de respuesta a los ciudadanos. |
| Disponibilidad de los usuarios | Alta | Probable | · Retraso en la ejecución del plan de mantenimientos. |
| | | | · Reducción de la vida útil de los equipos. |
| | | | · Aumento de riesgos de daño en los equipos. |
| | | | · Retraso en la ejecución de actividades de los funcionarios o contratistas. |
| | | | · Riesgo en la integridad de la información. |
| | | | · Pérdida de recursos de infraestructura tecnológica. |
| | | | · Reprocesos por pérdida de información. |
| | | | · Aumento de tiempo de respuesta a los ciudadanos. |

TABLA DE CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES

| CONTROL DE REVISIONES | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---------------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------------|-------------------------|
| N° | FECHA | DESCRIPCIÓN | ELABORÓ | REVISÓ | CARGO | APROBÓ | CARGO |
| 1. | 25 de enero de 2023 | Actualización del Procedimiento | Jesús Francisco Mendoza Pastrana Contratista | Diana Carolina Duarte Galindo | Dirección de Gestión Administrativa y Financiera | María Margarita Serrano Arenas | Personera Municipal (E) |
| FIRMAS | | | | | | | |



MARIA MARGARITA SERRANO ARENAS

Personera Municipal de Floridablanca (e)

Revisó:



Diana Carolina Duarte Galindo
Directora Gestión Administrativa y Financiera