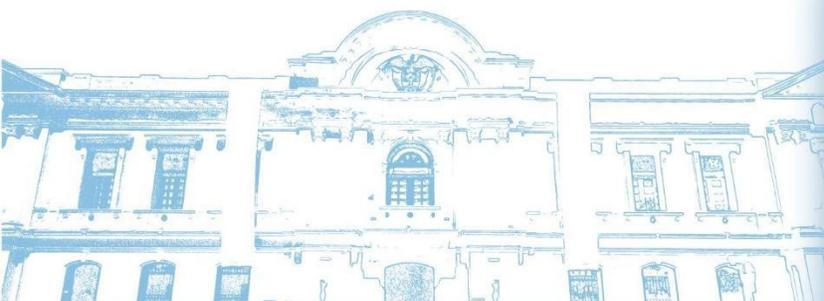


PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

2024



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

www.santamarta.gov.co



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVO.....	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. METODOLOGÍA.....	2
7. PLAN DE MANTENIMIENTO.....	2
8. RESPONSABLES.....	4
8.1. Responsabilidades de la dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC.....	4
8.2. Responsabilidades de los funcionarios.....	4
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR DEPENDENCIAS.....	1
10. RECURSOS.....	1
11. SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	1
12. INDICADORES.....	1
13. RIESGOS.....	2
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	2

COPIA NO CONTROLADA



1. INTRODUCCIÓN

El plan de mantenimiento de servicios tecnológicos de la alcaldía distrital de santa marta está comprometido con el uso eficiente de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC), que permitan garantizar la continuidad de las operaciones administrativas que involucren el uso de equipos de cómputo y sus periféricos, para que de esta manera se prolongue el funcionamiento y vida útil de los mismos para optimizar recursos y garantizar mejores condiciones laborales.

Teniendo en cuenta el volumen de trabajo y la necesidad de dar respuesta con eficiencia y oportunidad a los requerimientos exigidos por la administración a sus diferentes dependencias, el plan de mantenimiento busca corregir problemas, fallas o inconvenientes que provocan mayor impacto, y se mantengan funcionales y operativos, tanto el hardware como el software (periféricos, sistemas, aplicativos y programas).

La dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), es la responsable de su implementación, seguimiento, definición de roles, transferencia del conocimiento y divulgación del plan de mantenimiento.

2. OBJETIVO

Definir, programar y realizar, mediante actividades planeadas el desarrollo de mantenimientos preventivos y correctivos a los elementos tecnológicos de la alcaldía distrital de santa marta, para mitigar, corregir y prevenir fallas o daños relacionados con la infraestructura tecnológica, la seguridad informática, y red de datos de la entidad; y así determinar las condiciones de operación de los equipos de cómputo y reducir los daños producidos por factores de falta de limpieza y atención de fallas que prolongue la vida útil y seguridad de los componentes de la infraestructura tecnológica.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar las condiciones generales de cada equipo de cómputo de la entidad, con el propósito de determinar las condiciones de operación de los equipos.
- Prever y anticiparse a los fallos de los equipos.
- Velar por el buen estado de los elementos tecnológicos para garantizar la disponibilidad operativa, soportado con el mantenimiento preventivo o renovación del soporte respectivo.
- Elaborar y ejecutar un cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos tecnológicos de la alcaldía distrital de santa marta.



- Definir tiempos de respuesta de mantenimientos a los servicios tecnológicos de la alcaldía distrital de santa marta.
- Garantizar la continuidad de los servicios de TIC ofrecidos.

4. ALCANCE

De acuerdo con las actividades a realizar se define: el cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos de la alcaldía distrital de santa marta, los tiempos de mantenimientos y el nivel de responsabilidad de los distintos actores, tanto personal de la dirección de TIC, como usuarios y/o consumidores de servicios.

5. DEFINICIONES

Mantenimiento Correctivo

Mantenimientos realizados a través de una petición, queja o reclamo de los usuarios que busca corregir errores de funcionamiento reemplazando componentes o depurando fallas en el sistema, y de esta manera anticiparse a problemas mayores, entrando en acción cuando se percibe un mal rendimiento en los activos de la entidad.

Mantenimiento preventivo

Consiste en intervenciones que previenen mediante actividades que contribuyen al aumento de la vida útil de los equipos, la reducción de los períodos de inactividad no deseados y, en última instancia, a la reducción de los costos de mantenimiento a largo plazo. Es decir, un tipo de mantenimiento planificado que se realiza para que los equipos mantengan su capacidad operativa.

El mantenimiento preventivo se realiza basado en el tiempo (revisiones periódicas realizadas en intervalos de tiempo previamente definidos) y basado en la utilización real de los activos.

6. METODOLOGÍA

Se realizará mantenimiento preventivo y correctivo (hardware y software) en las diferentes dependencias y sedes de la alcaldía distrital de santa marta. de acuerdo con el número de equipos referenciados en el inventario de activos que actualmente cuenta la administración, se trabajarán las metas distribuidas por trimestre.

7. PLAN DE MANTENIMIENTO

Los servicios de mantenimiento preventivo se realizarán con personal interno encargado de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) o vía contratos



específicos que tengan dicha finalidad y aplica en equipos que tengan más de un año de antigüedad y estos se realizarán dentro de las instalaciones y las sedes de la alcaldía.

La dirección tic deberá comunicar con una semana de anticipación a través de correo electrónico al jefe o líder de la dependencia la fecha programada de mantenimiento. De esta manera el usuario o delegado de la dependencia deberá estar presente durante el mantenimiento.

Sensibilizar a todos los funcionarios o encargados de los activos tecnológicos la importancia de la atención de los mantenimientos ya que la reprogramación de las actividades genera retraso en el plan y fallas en los equipos.

El cronograma de actividades del plan de mantenimiento preventivo de la alcaldía distrital de santa marta se programa anualmente, en caso de que el equipo requiera un mantenimiento correctivo, este debe ser solicitado por correo electrónico a la dirección TIC y adjuntar el formato de solicitud ME-GTI-F-002 formato mantenimiento preventivo-correctivo.

a. Actividades del mantenimiento preventivo en equipos e impresoras

- Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas, limpieza de drivers, limpieza externa.
- Limpieza y revisión de teclado.
- Mantenimiento y validación de cables y conectores USB y conectores UTP.
- Eliminación de archivos temporales.
- Revisión y comprobación de errores lógicos en el disco duro.
- Instalación y configuración de antivirus o firewall con su respectiva licencia.
- Actualizaciones de seguridad del sistema operativo.
- Revisión y alineamiento de cabezal (sólo en impresoras de inyección de tinta). Limpieza de fusor, termistor y Pruebas de impresión.

b. Actividades mantenimiento correctivo

Dependiendo de la falla se brindará el servicio correspondiente ante la avería presentada en cualquier equipo de la alcaldía distrital de santa marta.



8. RESPONSABLES

8.1. Responsabilidades de la dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC

La dirección TIC será la responsable de dar cumplimiento al plan de mantenimiento que soporta los servicios tecnológicos a través del funcionario o contratista que designe, así como también realizará el control y seguimiento de la ejecución del plan de mantenimiento.

8.2. Responsabilidades de los funcionarios

Es responsabilidad de los funcionarios el buen uso y manejo de los servicios tecnológicos y utilizar los mecanismos puestos para la solicitud de requerimientos.

COPIA NO CONTROLADA



9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Tipo de Mantenimiento	Fechas de mantenimiento										Frecuencia	
		Mar.	Abr.	May	Jun.	Jul.	Ago	Sep.	Oct.	Nov	Dic.		
Gestión de las TICs	Preventivo					X							Semestral
Gestión de las Comunicaciones Estratégicas	Preventivo											X	Semestral
Gestión de la Planeación y el Direccionamiento Estratégico	Preventivo						X						Semestral
Sistemas Integrados de Gestión	Preventivo					X							Semestral
Gestión del Capital Humano	Preventivo					X							Semestral
Gestión de la Educación	Preventivo								X				Semestral
Gestión de la Salud	Preventivo							X					Semestral
Gestión de la Cultura	Preventivo												Semestral
Gestión de Hábitat	Preventivo						X						Semestral
Gestión para la Promoción Social, Inclusión y Equidad	Preventivo									X			Semestral
Gestión de Gobierno y Participación Ciudadana	Preventivo						X						Semestral
Gestión para el Desarrollo Económico y la Competitividad	Preventivo											X	Semestral
Gestión Agropecuaria	Preventivo												Semestral



Gestión de la Seguridad y la Convivencia	Preventivo									X		Semestral
Gestión para la Movilidad	Preventivo					X						Semestral
Gestión del Riesgo y Cambio Climático	Preventivo							X				Semestral
Gestión de Asuntos de la Mujer y Equidad de Género.	Preventivo								X			Semestral
Gestión Administrativa	Preventivo										X	Semestral
Gestión Documental	Preventivo						X					Semestral
Gestión Contractual	Preventivo							X				Semestral
Gestión Disciplinaria	Preventivo								X			Semestral
Control Interno	Preventivo									X		Semestral
Gestión de Finanzas públicas	Preventivo								X			Semestral
Gestión para la atención al ciudadano	Preventivo							X				Semestral
Gestión de Infraestructura	Preventivo						X					Semestral
Gestión Jurídica	Preventivo					X						Semestral

COPIA



10. RECURSOS

para la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de la alcaldía distrital de santa marta se necesitan los siguientes recursos:

Recurso	Detalle
Humanos	Técnicos o expertos capacitados en servicios tecnológicos para el mantenimientos preventivos y correctivo
Herramientas	Liquido limpia pantalla
	Liquido limpia contactos
	Borrador
	Soplador
	Brochas / Cepillos
	Cinta aislante
	Set de destornilladores y pinzas
	Manilla antiestática
	Multímetro
	Cautín
Limpión	

11. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El técnico o experto de las TIC reportará mediante informe, acta o formatos que soporten el correspondiente el mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar el plan de acción correspondiente.

Los controles de las actividades definidas se harán con el director TIC o a quien designe, para la finalidad de realizar la supervisión de la operación de los servicios.

12. INDICADORES

Los periodos para tener en cuenta para la evaluación del cumplimiento del mantenimiento son los siguientes:

Semestral: Se realizarán revisiones y análisis del cumplimiento del plan y el avance en el cronograma se reportará por medios ya definidos por la dirección TIC (actas, formatos, informes) que sirvan como evidencias para las acciones a mejorar.

Anual: Al finalizar cada año se estimará un porcentaje de ejecución total. Esta medición será reportada en un informe que evidencie la gestión de los servicios y las recomendaciones realizadas por TIC.



$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{No. Mantenimientos realizados}}{\text{No. Mantenimientos Planeados}} \times 100$$

El nivel de aceptación mínimo para este índice es del 90%.

$$\text{Nivel de cubrimiento} = \frac{\text{No. Mantenimientos realizados}}{\text{No. De equipos en el inventario}} \times 100$$

El nivel de aceptación mínimo para este índice es del 90%.

13. RIESGOS

Se identifican los siguientes riesgos para la ejecución del plan de mantenimiento:

Tipo	Riesgo	Causa
Operativo	Falta de personal capacitado	Demoras en procesos de contratación.
	Fallas en comunicación sobre las fechas de mantenimientos	Correo de notificación no enviado a tiempo.
	Falta de herramientas y equipos de dotación para el desarrollo del mantenimiento	Demora en la solicitud de compra de dotación de herramientas de trabajo

14. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1	Creación del documento
2	Se ajustó la descripción del plan de mantenimiento y su cronograma.

Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE: LUIS SALAS IBARRA CARGO: Profesional Universitario FECHA: 04-06-2024	NOMBRE: JHON FREDY VELASQUEZ CARGO: Profesional Especializado FECHA: 07-06-2024	NOMBRE: RIGOBERTO GARCIA G CARGO: Director TIC FECHA: 18-07-2028
FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: JACKELINES GRANADOS CARGO: Técnico Adm. – SIG FECHA: 06-06-2024	FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: CLAUDIA CUELLO DAZA CARGO: Secretaria general FECHA: 19-07-2024
	FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	FIRMA: ORIGINAL FIRMADO