

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	Vigencia	23/11/2021

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS



CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ
DIRECCIÓN TÉCNICA DE SISTEMAS
TUNJA, BOYACÁ
2022

FIRMA		FIRMA		FIRMA	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
CARGO		CARGO		CARGO	

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 2 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Vigencia	23/11/2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN3

1. MARCO ESTRATEGICO4

2. OBJETIVOS.....5

 2.1 OBJETIVO GENERAL5

 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....5

3. ALCANCE6

4. ACTIVIDADES6

5. RESPONSABILIDADES6

6. PLAN DE MANTENIMIENTO7

 6.2. Mantenimiento Preventivo7

 6.3. Mantenimiento Correctivo7

 6.4. Seguimiento y Evaluación7

 6.5. Riesgos8

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 3 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Vigencia	23/11/2021

INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de Boyacá en cumplimiento de su misión institucional que es Vigilar que los administradores facultados por la Ley utilicen con: eficiencia, eficacia, equidad, transparencia, legalidad, objetividad y responsabilidad los recursos destinados para los planes y programas propuestos, velando por la buena gestión del correcto uso del patrimonio público, ejerciendo así la función pública de control fiscal con el fin de facilitar el desarrollo de la acción administrativa. Es importante apoyarse en las bondades que ofrece la tecnología; por tal motivo se adopta prácticas, las cuales permiten fortalecer el uso eficiente de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones desde la Dirección Técnica de Sistemas.

Para la aplicación de estas prácticas, desde el Sistema Integrado de Gestión se estableció el proceso Gestión de Recursos Informáticos, con una serie de procedimientos basados en actividades, las cuales permiten prestar servicios que conforman el catálogo de servicios, para la prestación de estos servicios es necesario mantener en buen funcionamiento los activos de información que soportan los procesos estratégicos, misionales, por tanto, se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica, dentro del procedimiento para la gestión de incidencias.

Por medio de los mantenimientos preventivos y correctivos, la Dirección de las Técnica de Sistemas busca cumplir con los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los elementos de TI, aminorando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación normal de la Contraloría General de Boyacá.

La Dirección Técnica de Sistemas también cuenta con una Mesa de Servicio apoyada con un Sistema de Información para la atención de incidencias y peticiones que los usuarios reporten, atendiendo a los niveles del servicio que se representan en las diferentes dependencias.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 4 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	Vigencia	23/11/2021

1. MARCO ESTRATEGICO

Para la formulación y construcción del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, se tomó como referencia la información desarrollada en el análisis estratégico de la Contraloría General de Boyacá, el cual identifica los factores internos y externos que deben ser tenidos en cuenta para la formulación de las estrategias y acciones, permitiendo proyectar una intervención pertinente que atienda las necesidades y expectativas de entidad.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 5 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Vigencia	23/11/2021

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que evite o aminore las posibles fallas en la planta tecnológica que brinda los servicios en la Contraloría General de Boyacá, garantizando la disponibilidad, continuidad de la información.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica
- Cuidar el estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica,
- Garantiza la continuidad en la prestación de los servicios de TI

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 6 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Vigencia	23/11/2021

3. ALCANCE

De acuerdo a las actividades a realizar dentro del Plan de Mantenimiento de la Contraloría General de Boyacá, el alcance de este documento corresponde a definir un cronograma de mantenimientos preventivos para los equipos tecnológicos de la entidad.

Atención a las incidencias solicitadas por la mesa de ayuda GLPI

4. ACTIVIDADES

Se debe cumplir con los siguientes requisitos: revisión de planta tecnológica de acuerdo a las incidencias e inconvenientes presentados

Desarrollar las operaciones de emergencia eficazmente

Proyectar mejoras de equipos para actualización de planta tecnológica y así disminuir la obsolescencia tecnológica.

Inspeccionar equipos tecnológicos periódicamente para mantener un adecuado funcionamiento de los equipos tecnológicos.

5. RESPONSABILIDADES

DIRECTOR TÉCNICO DE SISTEMAS

El Director Técnico de Sistemas, será el responsable de ejecutar cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo, realizará el seguimiento estratégico de la implementación del plan.

Verificar periódicamente lo equipos tecnológicos para que se mantengan óptimas condiciones.

Implementar los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la Entidad de acuerdo con las fechas estipuladas.

Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos.

Orientar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.

Identificar las actividades de soporte que presta el personal en la Mesa de ayuda GLPI, de acuerdo con los niveles de servicio.

USUARIOS

Es responsabilidad de cada funcionario el buen uso y manejo que se dé a los equipos tecnológicos tanto hardware como software.

Mantener seguras las contraseñas de acceso y la información que se elabora en la estación de trabajo.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 7 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Vigencia	23/11/2021

6. PLAN DE MANTENIMIENTO

6.1. Generalidades

La Dirección Técnica de Sistemas implementa un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos tecnológicos de la Contraloría General de Boyacá para garantizar el desarrollo de las actividades diarias de la entidad.

6.2. Mantenimiento Preventivo

Evita posibles fallas en el hardware, software o incidentes de seguridad de la información, previa programación, teniendo en cuenta que el mantenimiento se realiza a los equipos computadores e impresoras, que tienen a cargo los funcionarios para desempeñar sus funciones diarias en las distintas dependencias. Se realiza programación previa mediante incidencia en la mesa de ayuda GLPI.

6.3. Mantenimiento Correctivo

Se cuenta con la Mesa de Ayuda GLPI para que los usuarios reporten incidencias o peticiones, los diferentes requerimientos que los usuarios realizan por teléfono, correo o directamente en la oficina se deben ingresar al sistema, para atender directamente cada uno de los casos reportados, atendiendo los acuerdos de niveles del servicio.

PLAN DE MANTENIMIENTO				
Equipos	Tipo de mantenimiento	Periodicidad	Elaborado por	Responsable en la Contraloría
Impresoras	Preventivo	Anual - trimestral	Técnico – Contrato	Dirección Técnica de sistemas
	Correctivo	Cuando sea necesario		
Computadores	Preventivo	Anual	Dirección Técnica de sistemas	Dirección Técnica de sistemas
	Correctivo	Cuando sea necesario		
Switches AP,	Correctivo	Cuando sea	Dirección Técnica	Dirección Técnica de
Scanner	Correctivo	Cuando sea necesario	Técnico – Contrato	Dirección Técnica de sistemas
Servidores	Preventivo	Anual - trimestral	Técnico – Contrato	Dirección Técnica de sistemas
	Correctivo	Cuando sea necesario		

6.4. Seguimiento y Evaluación

El plan de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización para no afectar las actividades diarias de los funcionarios. Se realizara respectivo informe correspondiente al mantenimiento y pruebas de funcionamiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 8 de 8
	Proceso	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión	01
	Procedimiento	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Vigencia	23/11/2021

acción correspondiente. Los controles a la ejecución de las actividades definidas se realizarán desde la Dirección Técnica de Sistemas.

6.5. Riesgos

Los riesgos que se pueden presentar a la hora de ejecutar el Plan de Mantenimiento son:

- Falta de herramientas, repuestos para cambio durante el mantenimiento.
- Falta de recursos humanos en la Dirección Técnica de Sistemas para la realización del mantenimiento.
- Incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Sucesos imprevistos ajenos a la Dirección Técnica de Sistemas.
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.

CAMILO ANDRÉS DELGADO PRIETO
Director Técnico de Sistemas
Contraloría General de Boyacá