

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL Nit. 900301249:3		
	Código: 200.40	Versión: 0.0	Página 1 de 7
	PLAN		

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL
MUNICIPIO DE SAN GIL – ICT



SAN GIL – 2024



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO:.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
Objetivos Específicos:	4
RECURSOS:.....	4
RESPONSABILIDADES:	4
PLAN DE MANTENIMIENTO	5
La Dirección General del ICT implementará un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo aplicable a los activos que soportan el Sistemas de Gestión de Servicios y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Y se realizarán los siguientes pasos:.....	5
Mantenimiento preventivo de Computadores:	5
Mantenimiento correctivo de Computadores:	5
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	7
RIESGOS	7
NORMATIVIDAD APLICABLE	7
CARMEN YANETH ÁLVAREZ MARTÍNEZ	7
Directora General del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil.....	7

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL Nit. 900301249:3		
	Código: 200.40	Versión: 0.0	Página 3 de 7
	PLAN		

INTRODUCCIÓN

El plan de mantenimiento de Servicios tecnológicos, se basa en el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo. A cada dependencia del ICT se le realizará su respectivo mantenimiento de hardware y software con el fin de evitar daños y pérdida de información.

La actividad de mantenimiento preventivo y correctivo se realizará desde la Dirección General quien ejerce las funciones TIC del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil. La Dirección General en asocio con la Auxiliar Administrativa será la encargada de determinar cada cuanto se realizará los correspondientes mantenimientos.

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos será actualizado cada año durante el primer trimestre del mismo.

GLOSARIO:

-MANTENIMIENTO: Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones deseadas, se divide en:

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Actividades de verificación y ajustes, programada para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Actividades a realizar después de un diagnóstico previamente identificado; para reemplazar de manera parcial o total; alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.

CONTROLADOR: forma española de denominar los drivers.

HARDWARE: conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

SOFTWARE: conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

SERVICIO DE INFORMACION: Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.

SERVICIO INSTITUCIONAL: Es un servicio ofrecido a los usuarios de la institución en cumplimiento de su misión y objetivos.

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.

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL Nit. 900301249:3		
	Código: 200.40	Versión: 0.0	Página 4 de 7
	PLAN		

OBJETIVO GENERAL

Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que evite o mitigue las posibles fallas en los activos que conforman la infraestructura tecnológica con la que se ofrecen los servicios del catálogo, de tal manera que se garantice en porcentaje considerable la disponibilidad, continuidad e integridad de la información.

Objetivos Específicos:

- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos.
- Designar las responsabilidades de cumplimiento y actividades de realización de soporte al personal competente.
- Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica, con lo cual se garantiza la continuidad en la prestación de los servicios de TI
- Establecer un protocolo para el desarrollo del cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica

RECURSOS:

Humano: Profesional con experiencia en Mantenimientos preventivos y/o Correctivos.

Físico: Kit de Mantenimiento (Pulsera Antiestática, destornilladores, alcohol isopropílico, limpiador electrónico, sopladora, brocha entre otros.)

RESPONSABILIDADES:

Dirección General:

Será el responsable de asegurar la capacitación del personal para el cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo, realizará el seguimiento estratégico de la implementación del plan

Personal que se vincule (Contratista):

Las responsabilidades a cumplir por parte del equipo de servicio de tecnologías con la infraestructura tecnológica que se pueda en su momento de conformidad con la capacidad presupuestal y financiera del Instituto llegar a vincular, deberá:

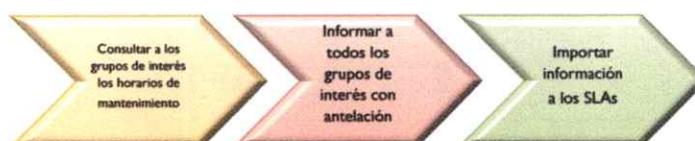
- Verificación periódica al funcionamiento del sistema de aire acondicionado
- Verificar periódicamente que los sistemas UPS se mantengan óptimas condiciones.
- Implementar los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la Entidad de acuerdo con las fechas estipuladas.
- Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos.
- Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.

Usuarios:

- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software).
- Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por TI.

PLAN DE MANTENIMIENTO

La Dirección General del ICT implementará un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo aplicable a los activos que soportan el Sistemas de Gestión de Servicios y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Y se realizarán los siguientes pasos:



Fuente: MinTIC, Guía de servicios tecnológicos, G.ST.01

Mantenimiento preventivo de Computadores:

Se realiza con el fin de evitar posibles fallas en el hardware, software o incidentes de seguridad de la información, previa programación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Elaborar un cronograma de mantenimiento.
- Programar el mantenimiento con el jefe de la dependencia.
- Informar mediante el correo electrónico el cronograma.
- Socializar con el personal el buen uso de los equipos de cómputo.
- En el mantenimiento preventivo se le realizará una limpieza física a cada equipo de cómputo, eliminando basura o polvo que éste presente.

Mantenimiento correctivo de Computadores:

- Verificar el estado actual de los equipos de cómputo.
- Cambiar piezas o repararlas en caso de ser necesario.
- Garantizar buen funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Socializar con el personal el buen uso de los equipos de cómputo.

El cronograma de mantenimiento será bien replanteado, se definirán las fechas y se socializarán para no interrumpir las labores del día a día de los funcionarios del ICT.

Este mantenimiento preventivo y correctivo será realizado las veces necesarias, en los horarios establecidos con el fin de garantizar un buen uso en los equipos de cómputo. Por cada equipo se levantará la correspondiente hoja de vida, donde irán todos los datos del equipo, fechas de mantenimiento y estado actual en el cual se encuentre.

El mantenimiento de software se realizará en el puesto correspondiente de cada funcionario para agilizar el proceso.

El mantenimiento de hardware se realizará fuera de las oficinas, en un lugar pertinente, este proceso es un poco más complejo. Se tratará de realizarse en el menor tiempo posible dependiendo el estado del mismo.

Mantenimiento Preventivo Semestral del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil

UBICACIÓN Y/O OFICINAS	CANTIDAD EQUIPOS	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Dirección General	1	X	X
Profesional Universitario – Control Interno	1	X	X
Técnico Administrativo	1	X	X
Auxiliar Administrativos	1	X	X



Instituto de
**Cultura y
Turismo**

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN
GIL

Nit. 900301249:3

Código: 200.40

Versión: 0.0

Página 6 de 7

PLAN

Otros	1	X	X
Biblioteca Luis Roncancio	9	X	X

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL Nit. 900301249:3		
	Código: 200.40	Versión: 0.0	Página 7 de 7
	PLAN		

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al finalizar los mantenimientos, el supervisor; junto con el usuario final, realizarán la evaluación de la actividad, en constancia de esto se firmará el formato de mantenimiento en donde quede evidencia de lo realizado.

El seguimiento lo realizará la Dirección General, quien firmará en el campo de Aprobado, esto en constancia que se cumplió la actividad en las fechas programadas.

RIESGOS

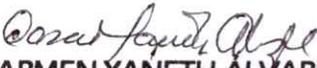
Algunos de los riesgos que se pueden presentar a la hora de ejecutar el Plan de Mantenimiento son:

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

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Estándares ISO 20000:2013 e ISO 27001:2015
- Ley 1581 protección de datos personales
- Decreto 1377 de 2013

Dado en el Municipio de San Gil en el año 2024.


CARMEN YANETH ALVAREZ MARTÍNEZ

Directora General del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil