

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE
SERVICIOS TECNOLOGICOS**

2023

**SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
UNIDAD DE LICORES DEL META**

A



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS**



Versión: 01

Emisión y vigencia: 03/02/2023

Código: GAD-PL-19

Página 2 de 8

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVOS	3
2.1 OBJETIVO GENERAL	3
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
3. ALCANCE	4
4. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES.....	4
5. RESPONSABILIDADES	4
6. PLAN DE MANTENIMIENTO.....	5
6.1 GENERALIDADES	5
6.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACION.....	7
6.6 RIESGOS	7



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS**



Versión: 01

Emisión y vigencia: 03/02/2023

Código: GAD-PL-19

Página 3 de 8

1. INTRODUCCION

La Unidad de Licores del Meta, tiene como metas importantes apoyarse en las bondades que ofrece la tecnología; las cuales permiten fortalecer el uso eficiente de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones.

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

Por medio de los mantenimientos preventivos y correctivos, busca cumplir con los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los elementos de TI, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación normal de la Unidad de Licores del Meta.

1.1. MARCO ESTRATEGICO

Para la formulación y construcción del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, se tomó como referencia la información desarrollada en el análisis del contexto estratégico de la Unidad de Licores del Meta, 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 la entidad.

OBJETIVOS

2.1 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.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 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.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS**



Versión: 01

Emisión y vigencia: 03/02/2023

Código: GAD-PL-19

Página 4 de 8

- Establecer un protocolo para el desarrollo del cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica.

2. ALCANCE

De acuerdo a las actividades a realizar dentro del Plan de Mantenimiento de la Unidad de Licores del Meta, el alcance de este documento corresponde:

- Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la entidad.
- Asignación de responsabilidades de cumplimiento contratistas, proveedores para que proporcionen el soporte técnico de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos garantizando la continuidad en los servicios.

3. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Mantener permanentemente los equipos e instalaciones en su mejor estado, para evitar tiempos de parada improductivos.
- Prolongar la vida útil de los equipo y maquinaria el máximo tiempo, con funcionamiento eficiente.
- Efectuar las operaciones de emergencia, tan pronto y eficazmente como sea posible.
- Sugerir y proyectar mejoras en los equipos para disminuir las posibilidades de falla.
- Llevar a cabo las inspecciones con los suficientes intervalos de control, manteniendo los registros adecuados.
- Controlar el costo directo del mantenimiento, mediante el correcto y efectivo uso del tiempo, materiales, servicios y servicios humanos.

5. RESPONSABILIDADES

- 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.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS



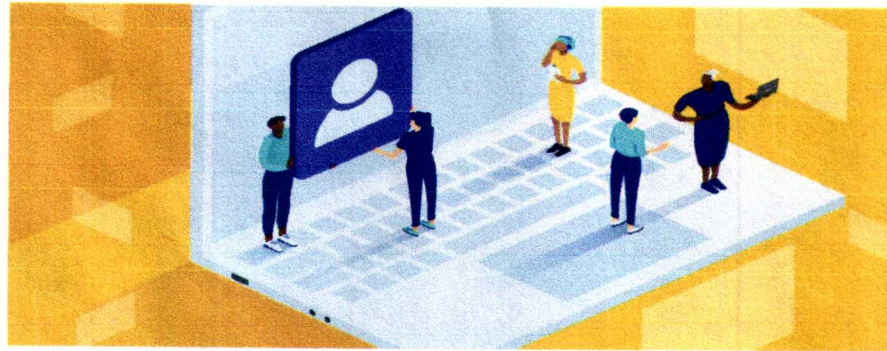
Versión: 01

Emisión y vigencia: 03/02/2023

Código: GAD-PL-19

Página 5 de 8

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

6. PLAN DE MANTENIMIENTO

6.1 GENERALIDADES

La Unidad de Licores del Meta implementa un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo aplicable a los activos que soportan el sistema de Seguridad de la Información. Y se realizan los siguientes pasos:

Realizar el
cronograma de
mantenimiento de los
equipos

Informar a todos los
de interés con
antelación

Importar información
al servidor y a la nube

6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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:

- Elementos de Tecnología en los puestos de trabajo: Este mantenimiento se realiza a los equipos (computadores e impresoras) que tienen a cargo los servidores para desempeñar sus funciones en las distintas áreas.
- Con el fin de no generar retraso en el desarrollo de las actividades realizadas en las diferentes áreas, los mantenimientos se proyectan en espacios donde el nivel de procesos sea bajo.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS**



Versión: 01

Emisión y vigencia: 03/02/2023

Código: GAD-PL-19

Página 6 de 8

- **Activos de Información con valoración alta:** Para los activos en los que la Unidad de Licores del Meta debe contar con el personal idóneo para realizar el mantenimiento preventivo, según cronograma establecido dos veces al año teniendo en cuenta que estos elementos de tecnología están siendo monitoreados constantemente por el profesional respectivo.
- En cuanto a los demás activos valorados en nivel alto, enfocados en salvaguardar la información financiera de la entidad se contrata anualmente, con un proveedor que cuenten con las competencias necesarias.

En los casos en los que haya interrupciones del servicio causadas por labores de mantenimiento y actualización, se envían mensaje por correo institucional a los servidores públicos de la entidad, informando el tiempo que el servicio no estará disponible.

En otros casos, se debe aprovechar horarios de inactividad para realizar las tareas que implican la interrupción del desempeño normal de las funciones del recurso humano de la entidad.

6.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Para la realización del mantenimiento correctivo se cuenta con el contratista (ingeniero de sistemas) por lo cual los usuarios reportan sus incidencias o peticiones, correspondiente al sistema de información, un contratista que recepciona los diferentes requerimientos que los usuarios realizan por teléfono, correo o directamente en la oficina y los que ingresan al sistema. El ingeniero de sistemas se encarga de la gestión de los requerimientos y dado el caso que se requiera contratar servicios adicionales se solicitara a quien corresponda.

6.4 MANTENIMIENTO – CRONOGRAMA

A continuación, se presenta el plan de Mantenimiento de la Unidad de Licores del Meta 2023.

27



unidaddelicoresdelmeta

**UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS**



Versión: 01

Emisión y vigencia: 03/02/2023

Código: GAD-PL-19

Página 7 de 8

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS			
ELEMENTO (S) DE CONFIGURACION	TIPO DE MANTENIMIENTO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
UPS	correctivo	cuando sea requerido	contratista (Tecnico electricista)
AIRE ACONDICIONADO	Preventivo y pruebas	semestral	contratista (Tecnico electricista)
	correctivo	cuando sea requerido	contratista (Tecnico electricista)
SERVICIO DE INTERNET LAN, Y VLAN	Preventivo y pruebas	cuando sea necesario	contratista (tecnico redes y telecomunicaciones)
	correctivo		
PLANTA TELEFONICA	correctivo	cuando sea necesario	contratista (tecnico redes y telecomunicaciones)
CENTRO DE DATOS - OBELISCO	Preventivo y pruebas	mensualmente	contratista - desarrollador del software
	correctivo	cuando sea necesario	
SISTEMAS DE COPIAS DE SEGURIDAD	Preventivo y pruebas	cuando sea necesario	contratista sistemas
IMPRESORAS	Preventivo y pruebas	semestral	contratista sistemas
	correctivo	cuando se requiera	contratista - tecnico en impresoras
	Preventivo y pruebas	anual	contratista sistemas
COMPUTADORES	correctivo	cuando sea necesario	contratistas - tecnico en sistemas
SWITCHES	correctivo	cuando sea necesario	contratista sistemas y tecnico
SCANNER	Preventivo y pruebas	una vez al año	contratista sistemas
	correctivo	cuando sea necesario	contratista -tecnico en impresoras
SERVIDOR	Preventivo y pruebas	una vez al año	contratista sistemas
	correctivo	cuando sea necesario	contratista -tecnico en sistemas

6.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El plan de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización de este, para no afectar las actividades diarias. El técnico o profesional encargado reportará al contratista del área de sistemas, el respectivo informe correspondiente al mantenimiento y pruebas de funcionamiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y generar el plan de acción correspondiente. Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán con el contratista encargado y los supervisores de los contratos suscritos para la operación de los servicios de TICS.

6.6 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 a la entidad.



unidaddelicoresdelmeta

**UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS**



Versión: 01	Emisión y vigencia: 03/02/2023	Código: GAD-PL-19	Página 8 de 8
--------------------	---------------------------------------	--------------------------	----------------------

GLOSARIO

- **DATA CENTER:** Es un "centro de datos" o "Centro de Proceso de Datos", Los datos son almacenados, tratados y distribuidos al personal o procesos autorizados para consultarlos y/o modificarlo.
- **MANTENIMIENTO:** Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones deseadas, se divide en:
 - **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento, en el caso de los computadores, el mantenimiento puede dividirse en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware y el que se le da a los programas instalados (Lógicos) software.
 - **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.
 - **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 entidad. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.
 - **UPS:** Es un dispositivo que, gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado y durante un apagón eléctrico a todos los dispositivos que tenga conectados.

NORMATIVIDAD

- Ley 1581 protección de datos personales
- Decreto 1377 de 2013


ANA CECILIA SERÑA RESTREPO
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elabora:
Lida Meyerli Rondón Álvarez
Cra. 23 No. 33-211 Barrio Nogal
Tel. 6849505

unidaddelicoresdelmeta@gmail.com