

PLAN DE MANTENIMIENTOS

INTRODUCCION

En la Administración de Sabaneta, trabajamos para propiciar el desarrollo integral de la población y elevar su calidad de vida mediante el uso efectivo de los recursos, comprometido con el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en su plan de gestión estratégico de TI, contempla todo lo referente a los mantenimientos preventivos y correctivos de sus servicios tecnológicos.

Este plan permite a la entidad contar con un registro detallado de necesidades, intervalos de tiempo, actividad que se ejecutaran y los recursos que están involucrados en la ejecución de este, también se detalla el cronograma de los mantenimientos de la infraestructura, los sistemas y plataformas.

Por medio de los mantenimientos preventivos, la administración busca cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación de la entidad.

OBJETIVOS

Especificar el cronograma que contenga las actividades necesarias para el desarrollo de los mantenimientos preventivos a los elementos tecnológicos de la administración municipal para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con los equipos, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos de la entidad; asegurando la prolongación de la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica, con niveles de calidad adecuados.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la administración municipal de Sabaneta
- ✓ Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica de la administración, con lo cual se garantiza la continuidad en la prestación de los servicios de TI ofrecidos por la oficina TIC.

- ✓ Establecer un cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica de la administración.
- ✓ Designar las responsabilidades de cumplimiento a los colaboradores o personal competente, para que se proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos (hardware y software).

ACTIVIDADES A REALIZAR

Se relacionan las actividades a realizar por parte del personal competente.

- ✓ Verificar que el software este dentro del inventario propiedad de la administración.
- ✓ Revisar el estado actual del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
- ✓ Iniciar el proceso de limpieza lógico y físico de cada uno de los equipos informáticos, e impresoras.
- ✓ Revisar el estado actual del antivirus, comprobar si esta con la respectiva licencia y firmas actualizadas.
- ✓ Desinstalar todo el software que no disponga de correspondiente licencia.
- ✓ Revisar demás equipos de cómputo, hardware y sus periféricos, y si hay que cambiar algo debe ser debidamente justificado, y reportado, para la sustitución o cambio de partes.
- ✓ Se debe reportar los mantenimientos por parte del técnico, y dar el reporte al jefe de la oficina TIC.

RESPONSABILIDADES

El director de la oficina TIC, será el responsable del cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo, realizará el seguimiento estratégico de la implementación del plan.

- ✓ Verificación periódica al funcionamiento del sistema de aire acondicionado.
- ✓ Verificar periódicamente que los sistemas UPS se mantengan óptimas condiciones.



ALCALDÍA DE SABANETA

- ✓ 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.
- ✓ Identificar las actividades de soporte que presta el personal de la oficina TIC por medio de las solicitudes de la mesa de ayuda (Service desk), de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio.

De los 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 a los diferentes programas.

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 funcionarios para desempeñar sus funciones en las distintas dependencias. Teniendo en cuenta la programación previa. Con el fin de no entorpecer las actividades realizadas en las diferentes dependencias, estos mantenimientos se proyectan llevar a cabo en aquellos momentos en que el nivel de criticidad de los procesos sea bajo.

En cuanto a los demás activos valorados altos (CUARTO DE SERVIDORES), para llevar a cabo este mantenimiento preventivo se firman contratos de soporte por el término de un año, con proveedores 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, informando el tiempo que el servicio no estará disponible.



Palacio Municipal
Cra. 45 N° 71 Sur -24
Código Postal 055450
Sabaneta Antioquia

Alcaldía de Sabaneta
alcalde@sabaneta.gov.co
www.sabaneta.gov.co
(604) 440 68 02



ALCALDÍA DE SABANETA

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Para la realización del mantenimiento correctivo se cuenta con la Mesa de Servicio por la cual los usuarios reportan sus incidencias o peticiones.

Los requerimientos se gestionan por medio de los técnicos de la oficina TIC que cuentan con las competencias necesarias para atender directamente cada uno de los casos reportados.

SEGUIMIENTO

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 de los usuarios. El técnico o especialista encargado reportará al director de la oficina TIC, el respectivo informe correspondiente al mantenimiento y pruebas de funcionamiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente.

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 administración municipal.
- ✓ Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.



Palacio Municipal
Cra. 45 N° 71 Sur -24
Código Postal 055450
Sabaneta Antioquia

Alcaldía de Sabaneta
alcalde@sabaneta.gov.co
www.sabaneta.gov.co
(604) 440 68 02



ALCALDÍA DE SABANETA

CRONOGRAMA

Cronograma Mantenimiento Preventivo y correctivo

Minutos mantenimiento Pc Escritorio	35
Minutos mantenimiento Impresora	50
Minutos mantenimiento Portatil	40
Minutos mantenimiento Scanner	60
Minutos mantenimiento Proyector	35
Minutos mantenimiento Videwall	120
horas laboradas día	6
numero de operarios	3

DEPENDENCIA	CPU	Impresora	Portatil	Scanner	Proyector	Videwall	DIAS	Preventivo																													Correctivo			
								Octubre															Noviembre																	
								1	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	19	20	21	22	25	26	27	28	29	2	3	4	5	8	9	10	11	12	16	17	18	19
ALCALDIA	3	3	6	1	0	0	0.51																																	
CONTROL INTERNO	9	1	1	0	0	0	0.38																																	
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	90	16	32	5	0	0	5.12																																	
SECRETARIA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	30	6	8	5	0	0	1.82																																	
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO CIUDADANO	63	12	6	6	0	0	3.15																																	
SECRETARIA DE HACIENDA	44	10	5	2	0	0	2.19																																	
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	16	2	2	2	2	0	0.86																																	
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	56	16	4	6	0	1	3.15																																	
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	15	1	0	1	0	0	0.59																																	
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	48	8	21	4	0	0	2.93																																	
SECRETARIA DE SALUD	29	2	6	0	0	0	1.25																																	
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	47	11	2	15	0	0	2.94																																	
SECRETARIA GENERAL	16	3	12	1	3	0	1.25																																	
SECRETARIA JURIDICA	13	3	4	1	0	0	0.76																																	
CORRECTIVOS ESTIMADOS							5.00																																	
Total general	479	94	109	49	5	1	26.91																																	



Palacio Municipal
Cra. 45 N° 71 Sur -24
Código Postal 055450
Sabaneta Antioquia

Aldia de Sabaneta
alcalde@sabaneta.gov.co
www.sabaneta.gov.co
(604) 440 68 02



ALCALDÍA DE SABANETA

CHECK LIST

Se presenta este informe con el fin de optimizar, mejorar los procesos de mantenimiento de los equipos de cómputo, con funciones detalladas con el fin de proteger la integridad de los dispositivos y componentes internos.

Antes de iniciar las labores de mantenimiento, el técnico debidamente certificado que vaya a ejecutar estas funciones debe contar como mínimo con las siguientes herramientas:

- Destornillador
- Guantes Antiestáticos o Manilla Antiestática
- Blower o disipador de polvo
- Brocha Suave

Deberá contar obligatoriamente con los siguientes Insumos:

- Spray Limpiador de contactos
- Pasta Térmica
- Thermal pads de 1.5mm a 2mm de espesor

Si no cuenta con todo lo anteriormente mencionado, se debe abstener de ejecutar el programa de mantenimientos físicos, de lo contrario este se calificará como incompleto.

Los técnicos encargados por parte de la Oficina TIC deberán verificar que cumplan con lo requerido en su calidad de supervisor ya que este autorizará el inicio del programa de mantenimiento por parte del contratista.

Una vez cumplido con los requisitos mínimos de herramientas e insumos se verificará el estado previo de cada equipo y se realizarán los siguientes procesos:

- Desensamble del Equipo de cómputo.
- Sacudido y soplado con el Blower
- Aplicación de Spray limpiador de contactos
- Limpieza de pasta térmica desgastada
- Aplicación de pasta térmica nueva
- Retiro de Pads Térmicos desgastados del Cooler
- Aplicación de nuevos Pads Térmicos del Cooler
- Limpieza de contactos en los Módulos de Memoria RAM

Nota: Este proceso se debe llevar a cabo tanto en Computadores tipo Desktop hasta Portátiles, El equipo debe quedar igual o en mejores condiciones que en el estado previo, por ejemplo, si el equipo iniciaba normalmente sin mostrar algún tipo de error en Bios o de alguna otra índole, así debe iniciar nuevamente, si se presentan daños durante el programa de mantenimiento este se debe reportar inmediatamente a la Oficina TIC, ningún técnico de la empresa contratista debe realizar los mantenimientos de los equipos sin supervisión de un funcionario de la Oficina TIC a menos que tenga autorización Expresa por parte del Jefe de la Oficina TIC en caso de no contar con disponibilidad de personal para dicha supervisión.



Palacio Municipal
Cra. 45 N° 71 Sur -24
Código Postal 055450
Sabaneta Antioquia

Alcaldía de Sabaneta
alcalde@sabaneta.gov.co
www.sabaneta.gov.co
(604) 440 68 02