



# PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 1 de 12

## Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETIVOS .....	2
2.1 Objetivo General.....	2
2.2 Objetivos Específicos .....	3
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO .....	3
4. PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS .....	3
5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE.....	4
6. MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....	5
7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO INFRAESTRUCTURA DE RED Y/O COMUNICACIONES.....	6
8. RESPONSABILIDAD .....	7
9. EQUIPO TECNICO: DEBERES .....	7
10. USUARIOS: DEBERES .....	8
11. PLAN DE MANTENIMIENTO .....	8
11.1 Mantenimiento Preventivo .....	9
11.2 Mantenimiento Correctivo .....	9
12. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS .....	9
13. SEGUIMIENTO Y MONITOREO .....	10
14. PRESUPUESTO .....	10
15. RIESGOS.....	10

## HISTORIAL DEL CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
15/07/2013	002	Segunda versión del documento del Plan de Mantenimientos Preventivos 2013
15/07/2019	003	Ajustes a las necesidades de la Secretaría – Cronogramas de mantenimiento, seguimiento, monitoreo, presupuesto y riesgos asociados a la operación.



## PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 2 de 12

### 1. INTRODUCCIÓN.

La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones (TIC), comprometido con el uso eficiente de las Tecnologías, 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 administración contar con un registro detallado de necesidades, falencias e intervalos de tiempo; variables con las cuales el equipo de TI conoce la naturaleza de la operación, la calidad de los servicios que se suministran desde los diferentes requerimientos atendidos y los recursos que pueden requerirse para optimizar su funcionamiento, así como facilitar las actividades de los usuarios.

En este plan se detalla el cronograma de la prestación de servicios que garantiza el uso de las herramientas tecnológicas habilitadas por el municipio, donde el equipo de TIC brinda soporte a los usuarios, realizando tareas de administración y mantenimiento de la infraestructura, los sistemas misionales y plataformas de comunicación.

Por medio de los mantenimientos preventivos, la Secretaría TIC 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 diaria de la administración municipal y de su información institucional.

Adicionalmente, el plan de mantenimiento permite actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios.


La Secretaría TIC cuenta con una Mesa de Ayuda para el soporte de primer y segundo nivel el cual se realiza a través de la prestación del servicio de un personal técnico, contratado para tal fin y de un Formato de Solicitud de Servicio – Código R-TI-PIT-015 y del Control de Requerimientos Técnicos – formato Código R-TI-PIT-006.

La Secretaría TIC será la encargada de socializar a través de los medios tecnológicos de comunicación y divulgación necesarios para la apropiación del plan al interior del área y de la administración.

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

Describir el cronograma que contenga las actividades necesarias para proporcionar soporte técnico a la Infraestructura Tecnológica (Software, Hardware, Infraestructura de Red y/o Comunicación) 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,

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>  Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso Infraestructura Tecnológica	Código: I-TI-PIT-002
		Fecha: 16/07/2019
		Versión: 003
		Página 3 de 12

con niveles de calidad adecuados, programando el mantenimiento preventivo y dando solución eficaz a los eventos por medio de mantenimientos correctivo posteriores.

## 2.2 Objetivos Específicos

- Gestionar los recursos para la realización de los 3 mantenimientos cuatrimestrales preventivos y/o correctivos a la infraestructura tecnológica de la Administración Municipal.
- Mantener en buen estado 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 tecnología de la Información, prestado por la Secretaría TIC.
- Establecer un protocolo para el desarrollo de las solicitudes de mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica.
- Designar las actividades de soporte técnico al personal competente de la Secretaría TIC.
- Medir los niveles de desempeño de los servicios tecnológicos, garantizando un óptimo funcionamiento en todas las dependencias de la administración.
- Gestionar la información actualizada del inventario de equipos de cómputo y/o elementos que hacen parte de la infraestructura tecnológica con el Departamento de Bienes y Suministros, para la realización de los mantenimientos correspondientes.
- Generar los diagnósticos técnicos para dar de baja a los equipos que lo requieran.

## 3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la Infraestructura Tecnológica del Municipio de Armenia y del alcance de este documento corresponde a:


- La definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la Entidad.
- Asignación de responsabilidades a los Técnicos colaboradores de la Secretaría TIC, para que se proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos como Software, Hardware, Infraestructura de Red y/o Comunicación.

## 4. PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS

Teniendo en cuenta las necesidades de los servicios de apoyo tecnológicos de la Administración Municipal, las siguientes corresponden a las actividades a ejecutar por parte de los Técnicos Colaboradores de la Secretaría TIC:

Se inicia el proceso de atención con la solicitud del servicio a través de los medios de comunicación con que cuenta la Administración Municipal: Teléfono, personal, Correo Institucional, etc.

La funcionaria encargada de recepcionar la solicitud, diligencia Formato de Solicitud de Servicio – Código R-TI-PIT-015 determinando el servicio a atender (Software, Hardware, Infraestructura de Red y/o Comunicación) y asigna a los técnicos para realizar la actividad, priorizando inicialmente el orden de ingreso de la solicitud. Clasificando los servicios de atención en solicitudes de:

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>  Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso Infraestructura Tecnológica	Código: I-TI-PIT-002
		Fecha: 16/07/2019
		Versión: 003
		Página 4 de 12

Prioridad ALTA: Solicitud que bloquea las actividades de operación del usuario, la cual tiene un impacto y urgencia inmediata.

Prioridad MEDIA: Tiene un impacto y urgencia que no le impide al usuario continuar con sus actividades.

Prioridad BAJA: No impide la actividad del usuario, no bloquea ningún proceso, por lo tanto, no impide al usuario continuar con sus actividades.

Igualmente se hace control a estos servicios mediante, Control de Requerimientos Técnicos – formato Código R-TI-PIT-006.

## 5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE

Es el proceso por el cual se mejora y optimiza el software que se ha instalado, este mantenimiento se realiza para la prevención de posibles problemas que puedan llegar a surgir a medida que se utiliza el computador. La principal razón por la que se realiza este mantenimiento, es el análisis en busca de virus, ya que estos; los “Virus” son programas nocivos para el computador, que causan una inestabilidad en el sistema, bajas en el rendimiento del computador, pérdida de productividad, cortes en los sistemas y probables errores en el mismo, tales que no se pueden corregir de manera simple, sino mediante de una formateada, si es necesario.

El técnico, si el servicio es de SOFTWARE debe Verificar:

- Que el software instalado este dentro del inventario de la administración, Cumpliendo con la normatividad vigente de derechos de autor, si es de Uso General (OFIMATICA – Word, Excel, Power Point etc), Sistema Operativo y Antivirus o de Uso Especifico como son los sistemas de información (Impuestos Plus (FPL) - Finanzas Plus (FPL) -Sistema de Recursos Físicos (SRF) - Nomina (IALEPH) - Correos Institucionales - Pagina WEB, etc).
  - La instalación por SETUP.
  - Desfragmentación de Disco Duro.
  - La eliminación de Archivos TMP, Cookies.
  - Liberación de Espacio en el Disco Duro.
  - Ejecución y/o actualización del Antivirus.
  - Realizar Una Copia de Seguridad, de los archivos sugeridos por el usuario. Aclarando que es responsabilidad del usuario por la información a la que se le realizara Backup.
  - Limpiar la Papelera de Reciclaje.
  - Desinstalación de Software NO Legal.
  - Hacer devolución del formato Código R-TI-PIT-015 diligenciado describiendo la actividad realizada y las recomendaciones respectivas si son del caso, para el mantenimiento correctivo y el cambio de elementos si son necesarias y verificar que se diligencie la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno.
  - Se debe reportar los mantenimientos en el aplicativo de Service Desk correspondiente, por parte del técnico, y dar el reporte al coordinador de infraestructura y así poder llevar las estadísticas de atención de usuarios.



## PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 5 de 12

### 6. MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE

Es un tipo de mantenimiento que nos permite tomar acciones para prevenir el deterioro de los computadores de la administración; no es sólo una acción de limpieza del polvo, sino una dinámica de métodos y sanas costumbres que realizarlas brindan grandes beneficios a los usuarios. Debemos tener siempre en cuenta que el calor y el polvo favorecen el desgaste de los circuitos ya que los exponen a condiciones de trabajo difíciles, por ello hay que conservarlos ventilados, frescos y protegidos de los cambios bruscos de voltaje. Hay que tener en cuenta además que existen dentro de una computadora piezas electromecánicas que se desgastan con el uso y el tiempo: los cabezales de lecturas, los discos duros, los ventiladores, etc.





## PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 6 de 12

El técnico, si el servicio es de HARDWARE debe Verificar:

- Que el equipo de cómputo este dentro del inventario de la administración municipal.
- Limpieza interna del PC: Esta tarea busca retirar el polvo que se adhiere a las piezas y al interior en general de nuestro PC. Ante todo debe desconectarse los cables externos que alimentan de electricidad y proveen energía a nuestra PC y de los demás componentes periféricos. Para esta limpieza puede usarse un aparato soplador. Poner especial énfasis en las cercanías al Microprocesador y a la Fuente de poder.
- Revisar los Conectores Internos del Computador: Asegurándonos que estén firmes y no flojos. Revisar además que las tarjetas de expansión y los módulos de memoria estén bien conectados.
- Limpieza del Monitor: Se recomienda destapar el monitor solo en caso que se vaya a reparar pues luego de apagado almacena mucha energía que podría ser peligrosa, si no es el caso, solo soplar aire al interior por las rejillas y limpiar la pantalla y el filtro de la pantalla con un paño seco que no deje residuos ni pelusas.
- Atender al Mouse: Debajo del mouse o ratón hay una tapa que puede abrirse simplemente girándola en el sentido indicado en la misma tapa. Limpiar la bolita que se encuentre dentro con un paño que no deje pelusas, así como los ejes y evitar que haya algún tipo de partículas adheridas a ellos. Si es un mouse óptico, mantener siempre limpio el Pad Mouse (o almohadilla donde se usa el mouse; esto es válido para cualquier tipo de mouse) y evitar que existan partículas que obstruyan el lente.
- Los CD-ROM, DVD, CD-RW, USB: Al contar todos ellos con un dispositivo láser no se recomienda abrirlos si no se está capacitado para hacerlo. Existen unos discos especialmente diseñados para limpiar los lentes de este tipo de unidades.
- La Superficie Exterior del Computador y sus Periféricos: Es recomendable para esta tarea una tela humedecida en jabón líquido o una sustancia especial que no contengan disolventes o alcohol por su acción abrasiva, luego de ello usar nuevamente un paño seco que no deje pelusas.
- Si el equipo se encuentra en garantía en caso de ser necesario gestionar la garantía con el proveedor correspondiente a través de la oficina de Bienes y Suministros.
- Hacer devolución del formato Código R-TI-PIT-015 diligenciado describiendo la actividad realizada y las recomendaciones respectivas si son del caso, para el mantenimiento correctivo y el cambio de elementos si son necesarias y verificar que se diligencie la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno.

### 7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO INFRAESTRUCTURA DE RED Y/O COMUNICACIONES

Se realiza mediante técnicas comunes de mantenimiento preventivo donde de manera continua para que la red funcione correctamente, si un computador no funciona bien, por lo general y solo un usuario se ve afectado, se revisa su conexión física y lógica. Pero si la red funciona mal y no pueden trabajar muchos usuarios, se verifican todos los dispositivos de red, en particular en la sala de servidores, ya que en ocasiones el calor afecta los dispositivos de red, como servidores, consolas, hubs y switch, cuando no funcionan correctamente y se recalientan, se verifica el sistema de aire



## PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 7 de 12

acondicionado. Por lo general, el calor excesivo se genera por el polvo acumulado y los filtros de aire sucios, es por esto que se hace necesario el mantenimiento continuo de los aires acondicionados y funcionando correctamente. Los problemas de red pueden ser simples o complejos, para evaluar la complejidad del problema, debe determinarse el componente que afecta el problema, llámese switch, cableado estructurado, patch cord, cantidad de computadoras conectadas en la red, etc. Los problemas en la red pueden atribuirse a problemas de conectividad, software y hardware, o bien, a una combinación de los tres.

El técnico, si el servicio es de INFRAESTRUCTURA DE RED y/o COMUNICACIONES debe Verificar:

- Que los cables estén rotulados. Ahorrando tiempo en la resolución del problema. Consultando los diagramas de cableado y siguiendo los lineamientos de rotulación de cables en los rack que se encuentran en los buitrones de los pisos P1, PP, P3 y P4.
- Si existe un problema en una computadora de la red, deberá iniciar el proceso de resolución del problema en ese equipo específicamente. Si existe un problema en todos los computadores de la red, deberá iniciar el proceso de resolución de problemas en el switch que se encuentra en el buitrón de cada uno de los pisos, donde estarán conectadas todas las computadoras. En su carácter de técnico, debe desarrollar un método lógico para el diagnóstico de los problemas en la red mediante la eliminación de un problema por vez.
- Que el equipo de cómputo este dentro de la red de la administración, luego verificar que la conexión de red está activa, verificación del punto de red hacia el equipo y que el servicio de internet este activo.
- Cuando el servicio de internet presenta intermitencias o falla la comunicación reiterativa se hace solicitud al proveedor del servicio que se tenga contratado para tal fin.
- Hacer devolución del formato Código R-TI-PIT-015 diligenciado describiendo la actividad realizada y las recomendaciones respectivas si son del caso, para el mantenimiento correctivo y el cambio de elementos si son necesarias y verificar que se diligencie la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno.
- Se debe reportar los mantenimientos en el aplicativo de Service Desk correspondiente, por parte del técnico, y dar el reporte al coordinador de infraestructura y así poder llevar las estadísticas de atención de usuarios.

### 8. RESPONSABILIDAD.

- El Profesional Especializado del proceso, será el responsable de asegurar la capacitación del personal para el cumplimiento del plan de mantenimiento y cronograma establecido.
- Realizar el seguimiento estratégico de la implementación del plan de mantenimientos.

### 9. EQUIPO TECNICO: DEBERES

- Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a los servicios tecnológicos de la Administración Municipal, siguiendo los protocolos establecidos.



## PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 8 de 12

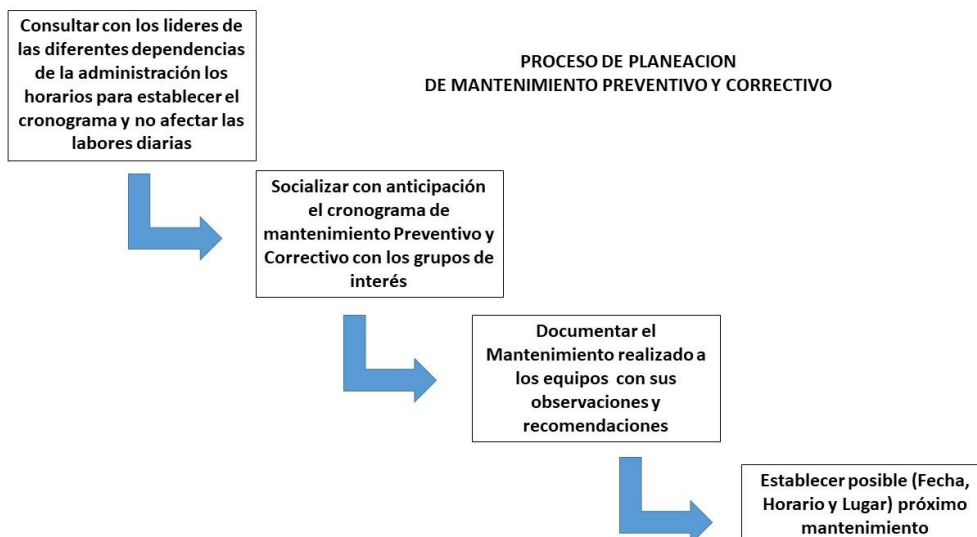
- Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos con prontitud, para mitigar los riesgos.
- Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos y/o anomalías que se observen al respecto.
- Socializar con los usuarios el Protocolos de Seguridad Informática y Protección de Datos.

### 10. USUARIOS: DEBERES


- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (Hardware, Software e Infraestructura de Redes y Comunicaciones).
- Mantener seguras y cambiar periódicamente las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por la Secretaria TIC.
- No ingerir bebidas o alimentos cuando esté usando los equipos de cómputo.
- Apagar el equipo de cómputo al terminar la jornada laboral correctamente.
- Realizar periódicamente copias de seguridad de la información que considere relevante y misional en un dispositivo de su equipo de cómputo.
- Cuidar de las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre ubicado el equipo de cómputo.
- NO abrir correos desconocidos.
- NO instalar software no autorizado.

### 11. PLAN DE MANTENIMIENTO

Para la realización del plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos, se deben contemplar los siguientes pasos:





	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>  Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso Infraestructura Tecnológica	Código: I-TI-PIT-002
		Fecha: 16/07/2019
		Versión: 003
		Página 9 de 12

Los tipos de mantenimiento que se brinda desde la Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC de la Administración Municipal, son:

### **11.1 Mantenimiento Preventivo**

Puede definirse como el conjunto de acciones físicas (Hardware) y lógicas (Software) con tareas periódicas y programadas que se realizan a un equipo de cómputo para ayudar a optimizar su funcionamiento y prevenir fallos serios, prolongando así su vida útil.

En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo de elementos y/o accesorios en la ejecución del mantenimiento y sea necesario realizar un mantenimiento correctivo, el personal técnico de TIC levantará un reporte técnico de diagnóstico que justifique el reemplazo de las partes o accesorios dañados o en mal estado y entregárselo al usuario quien tiene a cargo el equipo para que gestione con la dependencia encargada de las compras (Departamento de Bienes y Suministro), la adquisición y entrega de los mismos para su reparación.

El mantenimiento preventivo programado se debe realizar como mínimo 3 veces al año, a través de un contrato especializado con una entidad externa, para lo cual se hará la gestión respectiva para los recursos necesarios.

El otro mantenimiento preventivo que se realiza producto de las solicitudes diarias, como su nombre lo indica, es darle solución en algunos casos transitorios, mientras la dependencia encargada de las compras suministra los elementos para realizar el correctivo.

### **11.2 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 de cómputo para poder continuar haciendo uso de él. En este sentido, el mantenimiento correctivo implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor rapidez posible y con la disponibilidad de los elementos necesarios para hacerlo.

## **12. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS**

El cronograma general de mantenimientos preventivos para los soportes de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica de la administración municipal se diligencia al momento de contar con el contrato designado para tal fin, y luego de realizar la actividad de planeación con los líderes de los procesos.



**PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO  
A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 10 de 12

SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES PROCESO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA																		
DEPENDENCIA	ACTIVIDAD		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO															
	TIPO DE MANTENIMIENTO		DURACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBR	DICIEMBRE			
	PREVENTIVO Y/ O CORRECTIVO			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
	SOFTWARE			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	La Instalación por SETUP.																	
	Desfragmentación de Disco Duro.																	
	La eliminación de Archivos TMP, Cookies.																	
	Liberación de Espacio en el Disco Duro.																	
	Ejecución y/o actualización del Antivirus.																	
	Realizar Una Copia de Seguridad, de los archivos sugeridos por el usuario. Aclarando que es responsabilidad del usuario por la información a la que se le realiza Backup.																	
	Limpiar la Papelera de Reciclaje.																	
	Desinstalación de Software NO Legal.																	
	HARDWARE																	
	Que el equipo de cómputo este dentro del inventario de la administración municipal.																	
	Limpieza interna del PC																	
	Revisar los Conectores Internos del Computador																	
	Limpieza del Monitor																	
	Atender al Mouse																	
	Mantenimiento a los CD-ROM, DVD, CD-RW, USB																	
	La Superficie Exterior del Computador y sus Periféricos																	
	Verificar la garantía con el proveedor correspondiente a través de la oficina de Bienes y Suministros, si se encuentra en tiempo de garantía.																	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO de la INFRAESTRUCTURA DE RED y/O COMUNICACIONES.																	
	Verificación su conexión física y lógica																	
	Verificar los dispositivos de red ( Servidores, Consolas, Hubs, Router, Switch)																	
	Verificar Aire Acondicionado si es del caso																	
	Verificar el Cableado Estructurado																	
	Conexión al servicio de Internet																	

**13. SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

- El cronograma de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización del mismo, para no afectar las actividades diarias de los usuarios.
- El técnico o especialista encargado de cada frente de trabajo detallado en el cronograma de actividades reportará al Coordinador del Grupo de la secretaria el respectivo informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente.
- Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán conjuntamente con el Coordinador de la secretaria TIC y el supervisor de contrato suscrito para la realización del mantenimiento preventivo y correctivo.

**14. PRESUPUESTO**

Para la ejecución del Plan de Mantenimiento, se tendrá en cuenta los componentes del proyecto de infraestructura tecnológica, inscrito y aprobado en el banco de programas y proyectos, articulado con las necesidades del plan anual de compras y la aprobación del presupuesto de inversión del programa.

**15. RIESGOS**

Algunos de los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos son:  
Falta de los insumos necesarios para desarrollar la actividad.

- Disponibilidad de los equipos de cómputo para la realización de la actividad del mantenimiento.
- Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad (Por ejemplo: problemas del servicio de energía).



## PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 11 de 12

- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.
- Continuidad del personal técnico para desarrollar las actividades programadas.
- No contar con herramientas especializadas para la recuperación de información en caso de presentarse.
- No contar con elementos necesarios para realizar el mantenimiento correctivo en caso de requerirlo (Disco Duros, Fuentes de Poder, Memorias, Mouse, Teclados, etc.)
- No contar con área de trabajo adecuada para realizar los trabajos de mantenimiento.

	<b>SOLICITUD DE SERVICIO</b>	Código: R-TI-PIT-015
	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Fecha: 16/12/2013
	Proceso Infraestructura Tecnológica	Versión: 002
		Página 1 de 1

N°: <input style="width: 80%;" type="text"/>	FECHA: <input style="width: 80%;" type="text"/>	HORA: <input style="width: 80%;" type="text"/>	GARANTÍA: <input style="width: 80%;" type="text"/>
NOMBRE USUARIO: _____	CATEGORIA: _____		
DEPENDENCIA: _____	EXTENSION: _____		
SOLICITUD: _____			
ID SOLICITUD: _____			
TECNICO ASIGNADO: _____			
ACTIVIDAD 1: _____			
FECHA Y HORA INICIO: <input style="width: 150px;" type="text"/>	FECHA Y HORA FIN: <input style="width: 150px;" type="text"/>		
_____	PENDIENTE	SI: <input type="checkbox"/>	NO: <input type="checkbox"/>
Técnico de Soporte			
ESCALADO A: _____			
ACTIVIDAD 2: _____			
FECHA Y HORA INICIO: <input style="width: 150px;" type="text"/>	FECHA Y HORA FIN: <input style="width: 150px;" type="text"/>		
_____	PENDIENTE	SI: <input type="checkbox"/>	NO: <input type="checkbox"/>
Técnico/Ingeniero de Soporte			
ESCALADO A: _____			
ACTIVIDAD 3: _____			
FECHA Y HORA INICIO: <input style="width: 150px;" type="text"/>	FECHA Y HORA FIN: <input style="width: 150px;" type="text"/>		
_____	TERMINADO	SI: <input type="checkbox"/>	NO: <input type="checkbox"/>
Técnico/Ingeniero de Soporte			

<b>Calificación:</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Servicio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Actitud	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Oportunidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
_____	_____		
Recibido Usuario	Coordinador Mesa de Ayuda		



**PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO  
A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: I-TI-PIT-002

Fecha: 16/07/2019

Versión: 003

Página 12 de 12



**SOLICITUD DE SERVICIO**

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Proceso Infraestructura Tecnológica

Código: R-TI-PIT-015

Fecha: 16/12/2013

Versión: 002

Página 1 de 1

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE INTERNO**

Estimado Funcionario, con el propósito de darle continuidad al proceso de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Armenia, le invitamos a responder una breve encuesta de satisfacción de usuarios con el fin de informarnos como mejorar en nuestro servicio de soporte técnico

1. Fue atendido oportunamente el servicio ?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

2. La atención fue prestada en forma cordial y respetuosa ?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

3. La solución ofrecida por el Técnico fue efectiva ?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

4. Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Gracias por permitirnos conocer su opinión.

-----  
MESA DE AYUDA

\_\_\_\_\_  
Recibido Usuario

\_\_\_\_\_  
Coordinador Mesa de Ayuda

Centro Administrativo Municipal CAM piso 3 Tel - (6) 741 71 00 Ext 224

Elaborado por:

Comité Operativo

Revisado por:

  
**Gonzalo Garzón Díaz**  
Enfance de Proceso

Aprobado por:

  
**Héctor Fabio Hincapié Loaiza**  
Líder de Proceso