



**Empresa de Servicios Públicos
Domiciliarios de Lebrija E.S.P.**
NIT. 800.137.201-5



**Empresa de Servicios
Públicos Domiciliarios
de Lebrija E.S.P.**

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

**LEBRIJA, SANTANDER
2022**



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO ESTRATEGICO	4
2. OBJETIVOS.....	4
2.1 Objetivo general	4
2.2 Objetivos específicos	4
3. ALCANCE	5
4. Actividades de los responsables	5
5. RESPONSABILIDAD	5
6. PLAN DE MANTENIMIENTO.....	6
6.1 Generalidades	6
6.2 Cronograma	7
6.3 Seguimiento y evaluación	7
6.4 Riesgos	7



INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, comprometida con el municipio y teniendo en cuenta que, para dar cumplimiento a estos estándares hoy en día, es de gran importancia apoyarse en los beneficios que dispone la tecnología, por ende, se adoptó buenas prácticas internacionales basadas en la norma ISO 27001, que nos permite fortalecer el uso eficiente de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

Para el uso de estas prácticas, se establecen procedimientos basados en actividades que nos permitan mantener en buen funcionamiento los activos de información que soportan los procesos estratégicos, por tanto, se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica, dentro del procedimiento para la gestión de incidentes.

Con ayuda de los mantenimientos preventivos y correctivos, se busca cumplir con los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los elementos de TI, para mitigar la ocurrencia de incidentes que puedan generar riesgos para la operación normal de la empresa.



1. MARCO ESTRATEGICO

Para la construcción y formulación del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, se tomó como referencia la información desarrollada en el análisis del contexto estratégico de la empresa, el cual identifica los factores externos e internos a tener en cuenta para la elaboración de las estrategias y acciones, permitiendo realizar una intervención oportuna que atienda las necesidades de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Crear un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que mitigue o evite las posibles fallas en los activos que se encuentran en la infraestructura tecnológica de la empresa, con la que se ofrecen los servicios al municipio, garantizando un porcentaje considerable de disponibilidad, continuidad e integridad de la información.

2.2 Objetivos específicos

- Establecer un protocolo para el correcto desarrollo del cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo e infraestructura tecnológica de la empresa.
- Mantener en buen estado la tecnología de la empresa, para prolongar su vida útil, con lo cual se puede garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de TI.
- Designar las actividades y responsabilidades al personal competente.
- Definir las fechas para el cumplimiento de los mantenimientos preventivos de los servicios tecnológicos.



3. ALCANCE

Con respecto a las actividades a realizar dentro del Plan de Mantenimiento de Empulebrija, el alcance de este documento es el siguiente:

- Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de Empulebrija.
- Asignación de las responsabilidades de cumplimiento al área de las TIC, contratistas, proveedores, para que brinden el soporte técnico de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos, para garantizar la continuidad en la empresa.

4. Actividades de los responsables

Se debe cumplir con lo siguientes requisitos:

- Conservar los equipos e instalaciones en su mejor estado, para evitar tiempos de improductividad.
- Extender la vida útil de los equipos en el máximo tiempo, con funcionamiento adecuado y eficiente.
- Efectuar las operaciones de emergencia, de forma oportuna y eficazmente.
- Proponer y proyectar mejoras en los equipos para disminuir las futuras fallas.
- Llevar a cabo las inspecciones con los adecuados intervalos de control, manteniendo los registros adecuados.

5. RESPONSABILIDAD

Ingeniero de Sistemas – Área de informática

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.



Usuarios

- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que le brinde a los servicios tecnológicos (hardware y software)
- Mantener de forma segura las claves de acceso y los privilegios otorgados por TI.

Las responsabilidades a cumplir por parte del equipo del área de sistemas en la empresa son:

- Verificar que los sistemas UPS se mantengan en óptimas condiciones.
- Implementar los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la empresa.
- Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos.
- Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.
- Realizar análisis de virus en cada uno de los equipos tecnológicos.
- Realizar limpieza de equipos de cómputo.

6. PLAN DE MANTENIMIENTO

6.1 Generalidades

El área de sistemas implementa un Plan de mantenimiento preventivo y correctivo aplicable a los activos que soportan el sistema administrativo. Se realizan los siguientes pasos:

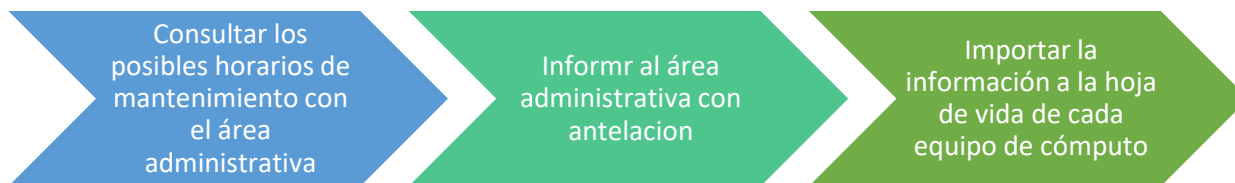


Ilustración 1 . Pasos de mantenimiento

6.2 Cronograma

Se establece el siguiente cronograma de mantenimiento para los equipos relacionados con el área de sistemas de la entidad:

Plan de mantenimiento			
Elementos	Tipo de mantenimiento	Periodicidad	Elaborado por
Computadores	Preventivo y pruebas	Mensual	Encargado del área de sistemas
	Correctivo	Cuando sea necesario	
Impresora	Preventivo y pruebas	Mensual	Encargado del área de sistemas
	Correctivo	Cuando sea necesario	
Rack de red	Preventivo y pruebas	Anual	Encargado del área de sistemas
	Correctivo	Cuando sea necesario	
Servidor	Preventivo y pruebas	Mensual	Encargado del área de sistemas
	Correctivo	Cuando sea necesario	

Tabla 1. Cronograma

6.3 Seguimiento y evaluación

El plan de mantenimiento se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el personal administrativo la realización de este, para no afectar las actividades diarias de los usuarios. Por otro lado, se llevará control de las inconsistencias presentadas y acciones a realizar por parte de la persona encargada de cada mantenimiento realizado.

6.4 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.
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.



NORMATIVA APLICADA

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

ELABORADO POR	FECHA	Versión
Ingeniero de Sistemas Eider Ojeda	7/06/2022	1.0