



Empresa  
**Aguas del Chocó**  
S.A. - ESP  
*Agua potable para las Regiones*  
Gestor PAP - PDA Chocó

Quibdó 11 de febrero del 2020

Indicador Ouy  
Fecha: 11/02/2020  
No. Folios: 11  
Autorizado por: *efame*  
10731201

## PLAN DE MANTENIMIENTOS DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

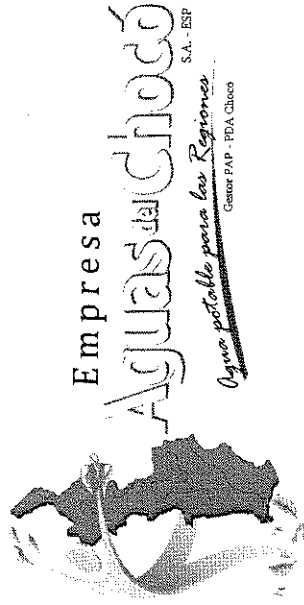
### OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN - OTSI

Calle 22 # 04 – 71 Barrio La Yesquita  
Quibdó - Chocó  
[www.aguasdeltchoco.gov.co](http://www.aguasdeltchoco.gov.co)



## Tabla de Contenido

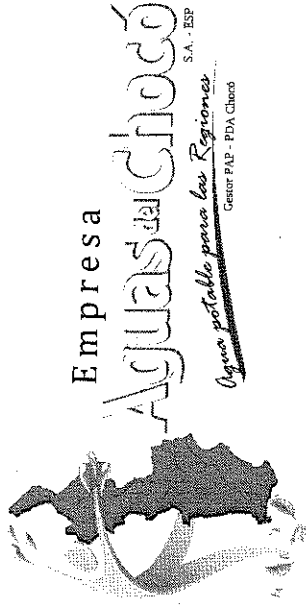
HISTORIAL DEL CAMBIOS.....	3
1. INTRODUCCIÓN. ....	4
2. OBJETIVOS. ....	5
2.1 Objetivo General. ....	5
2.2 Objetivos Específicos. ....	5
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	6
4. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES.....	6
5. RESPONSABILIDAD. ....	7
6. PLAN DE MANTENIMIENTOS.....	8
6.1 Cronograma de Mantenimientos.....	9
6.2 Seguimiento y Monitoreo: .....	10
6.3 Riesgos:.....	10



## PLAN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

### HISTORIAL DEL CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
11 de Febrero de 2020	1.0	Primera versión del documento del Plan de Mantenimientos Preventivos 2020
21 de Marzo del 2020	1.1	Versión actualizada del Plan de Mantenimientos Preventivos 2020



## 1. INTRODUCCIÓN.

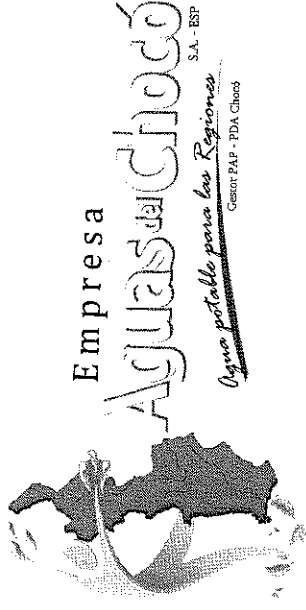
Este plan permite a la **Empresa Aguas del Chocó** contar con un registro detallado de necesidades, falencias e intervalos de tiempo; variables con las cuales el equipo de trabajo conoce la naturaleza de la operación, la calidad del servicio que se suministran desde las diferentes áreas y los recursos que pueden requerirse para optimizar su funcionamiento, así como facilitar las actividades.

En este plan se detalla el cronograma de la prestación de servicios que garantiza el uso de las herramientas tecnológicas habilitadas por la Entidad, donde el área de sistema brinda soporte a las diferentes áreas de la **Empresa Aguas del Chocó**, realizando tareas de administración y mantenimiento de la infraestructura, los sistemas y plataformas de cada dependencia.

Por medio de los mantenimientos preventivos, la OTSI busca cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios.

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.

El área de Tecnologías y Sistemas de Información es la responsable de la implementación y seguimiento al avance del plan de mantenimiento, definir las cargas de trabajo, las funciones, roles, mecanismos de seguimiento y control, la transferencia de conocimientos y divulgación necesarias para la apropiación del plan de cada área y en la **Empresa Aguas del Chocó. S.A-ESP.**



## 2. OBJETIVOS.

El presente capítulo se divide en el objetivo general y en objetivos específicos para el plan de mantenimiento.

### 2.1 Objetivo General.

Describir el cronograma que contenga las actividades necesarias para proporcionar soporte técnico a la operación de los servicios tecnológicos de la **Empresa Aguas del Chocó.S.A-ESP**, 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 infraestructura confiable, con niveles de calidad adecuados, programando los mantenimientos preventivos y dando solución eficaz a los eventos por medio de mantenimientos correctivos.

### 2.2 Objetivos Específicos.

- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos De la Empresa.
- Designar las actividades de soporte al personal competente de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.
- Implementar las recomendaciones del Marco de Referencia de cada Área, para garantizar la calidad de los servicios tecnológicos de la Entidad.
- Medir los niveles de desempeño de los servicios tecnológicos, garantizando un óptimo funcionamiento en todas las áreas de la Empresa.



Empres

**Aguas del Chocó**

S.A. - ESP

*Agua potable para las Regiones*

Gestor PAF - EDA Chocó

## 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento de la Entidad, el alcance de este documento corresponde a:

- a. La definición del cronograma de mantenimientos preventivos para los servicios tecnológicos de la Entidad.
- b. Asignación de responsabilidades al área de sistemas, para que se proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos como hardware y software.

## 3. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES.

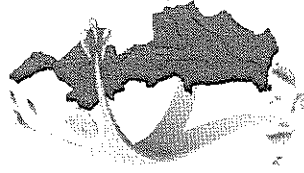
Teniendo en cuenta las necesidades de los servicios tecnológicos de la **Empresa Aguas del Chocó. S.A-ESP**, las siguientes corresponden a las actividades a ejecutar por parte del área de sistemas:

1. Verificar que el software y licencias este dentro del inventario de la Empresa.
2. Revisar el estado actual del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
3. Iniciar el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos, e impresoras.
4. Revisar el estado actual del antivirus, comprobar si esta con la respectiva licencia y con firmas si están actualizadas.
5. Desinstalar todo el software que no disponga de correspondiente licencia

Calle 22 # 04 – 71 Barrio La Yesquita

Quibdó - Chocó

[www.aguasdelschoco.gov.co](http://www.aguasdelschoco.gov.co)



Empresa

**AGUAS del Chocó**

S.A. - ESP

*Agua potable para las Regiones*  
Gestor PAE - PDA Chocó

6. 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.
7. Se debe reportar los mantenimientos correspondientes, por parte del técnico o ingeniero, al coordinador del área administrativa, y dar el reporte de los hallazgos conseguidos durante los soportes realizados.

## **5. RESPONSABILIDAD.**

### **OTSI:**

El jefe de la Oficina de Tecnologías de información (**SISTEMAS**), o el coordinador encargado, será el responsable de asegurar la capacitación del personal para el cumplimiento del plan de mantenimiento.

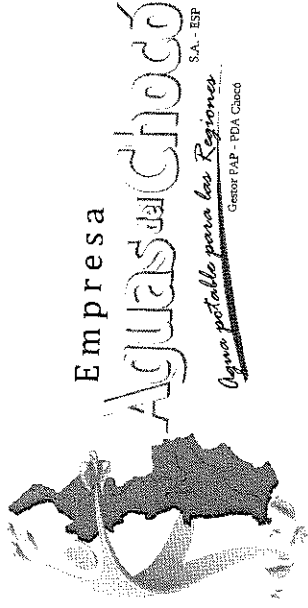
Realizar el seguimiento estratégico de la implementación del plan de mantenimientos.

### **EQUIPO DE TI:**

Implementar los mantenimientos preventivos y correctivos 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 ares de sistemas y la Mesa de Ayuda, de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos.



## USUARIOS:

Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software).

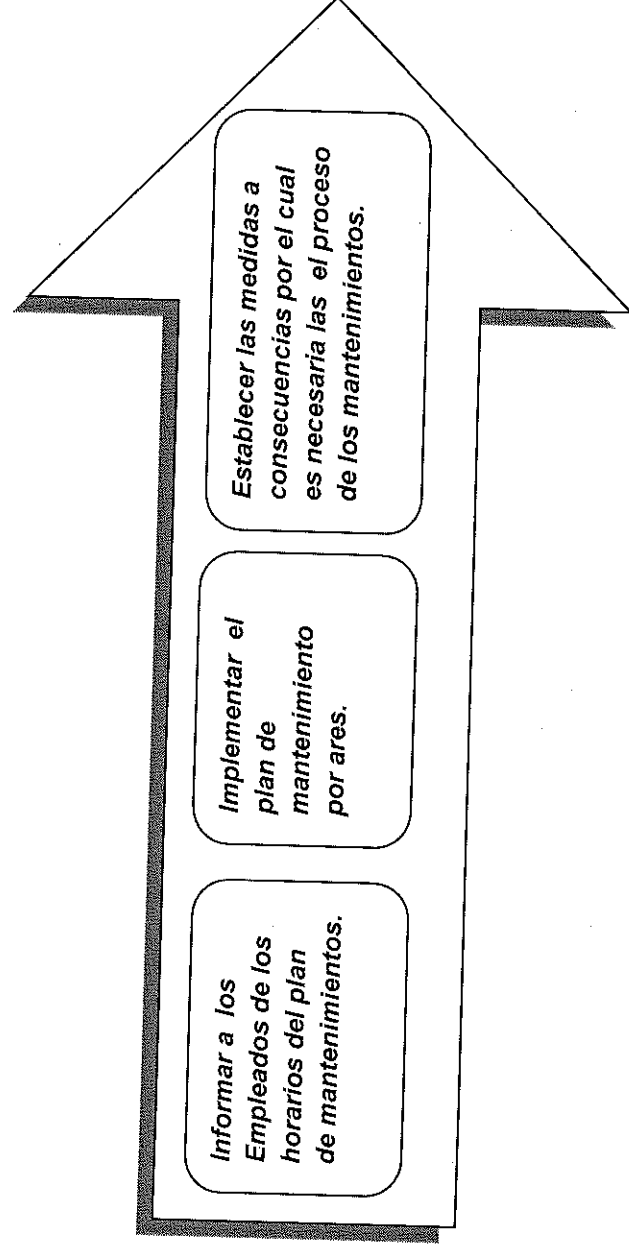
Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por TI.

## 6. PLAN DE MANTENIMIENTOS

Para la realización del plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos de la **Empresa Aguas del Chocó, S.A-ESP.** se tuvo en cuenta la guía de servicios tecnológicos del Marco de Referencia de entidad para los siguientes pasos:

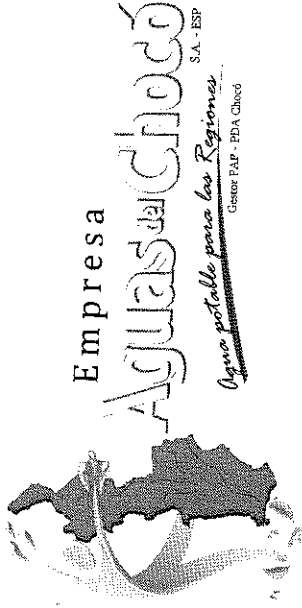


### Gráfica 1. Procesos de planeación de mantenimiento.



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

Los tipos de mantenimiento que se brindamos desde la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información de la Empresa son:



**a. 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.

**b. PREVENTIVO.**

Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar defectos 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.

**6.1 Cronograma de Mantenimientos**

A continuación, se presenta el cronograma general de mantenimientos preventivos para las diferentes dependencias de la **Empresa Aguas del Chocó. S.A-ESP**, en la vigencia 2020, de la misma manera se anexa el plan detallado de actividades de mantenimiento:



Empresa

**Aguas del Chocó**

S.A. - ESP

*Agua potable para las Regiones*

Geror P.A.P. - PDA Clieed

PLAN DE MANTENIMIENTOS		
ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	FECHAS ESTIMADAS
Mantenimiento preventivo y correctivo, equipos de cómputo.	Cada 3 meses	20/02/2020
Mantenimiento preventivo/correctivo servidores.	Cada 2 meses	20/03/2020
Mantenimiento preventivo/correctivo Impresoras	CADA 1MES	15/02/2020
		15/03/2020

### 6.2 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.

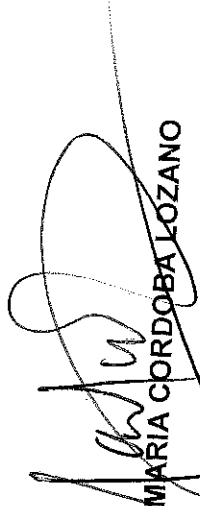
El técnico reportará al coordinador de infraestructura o área encargada el respectivo informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente.



### 6.3 Riesgos:

Algunos de los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos 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 (Por ejemplo: problemas del servicio de energía).
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.

  
**ANA MARIA CORDOBA LOZANO**

Gerente De la Empresa Aguas del Chocó S.A.E.S.P

Aprobó: ANA MARIA CORDOBA LOZANO Cargo: GERENTE	Reviso: KAREN PALACIOS PALACIOS Cargo: JEFA ADMINISTRATIVA <i>K.Palacios</i>
Los arriba firmantes que hemos revisado el documento, lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes. Por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma	
Proyecto: FRANCISCO JAVIER TORRES ZAPATEIRO Cargo: ING DE SISTEMAS <i>F. Torres</i>	