



PLAN DE ACCIÓN

Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos

OBJETIVO: Planear el mantenimiento preventivo y correctivo del parque TI de la Entidad, para mejorar el funcionamiento de los equipos de cómputo y en General, el buen funcionamiento de todos los elementos de TICs, al servicio de la Entidad.

FECHA: 9/30/2020 **PROCESO:** Gestión TICS **ÁREA:** Oficina Asesora de Planeación e Información

PROGRAMAS/ PROYECTOS	TACTICA ESTRATÉGICA (ACTIV)	TAREA	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO				INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO					
												9/30/2020					
								1	2	3	4	AVANCE (%)	RESULTADO	OBSERVACION			
Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)	Cumplimiento planes de acción de las políticas "Gobierno y Seguridad Digital"	EQUIPOS COMPUTACIONALES Y PERIFERICOS Contratación de los servicios de mantenimiento	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Contrato realizado	1	Anual	10%							100%	30%		
		EQUIPOS COMPUTACIONALES Y PERIFERICOS Programación de los mantenimientos preventivos.	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Numero de mantenimientos preventivos programados	2	Semestral	10%								100%	10%	La programación de los mantenimientos se ejecuta en el lugar de trabajo (inventario de equipos, impresoras, escáner, servidores), es acordado con el usuario la realización del mismo, para no afectar las actividades diarias. Se programó dos mantenimientos para el año en los meses de abril y octubre, el del mes de abril no se pudo realizar por la emergencia sanitaria, los funcionarios están laborando desde las casas.
		EQUIPOS COMPUTACIONALES Y PERIFERICOS Ejecución de los mantenimientos	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Numero de mantenimientos ejecutados	2	Semestral	12%								50%	9%	Se realizaron cambios en equipos de computo por daños irreparables de elementos como: disco duro 1 tb sata 2.5" portátil / todo en uno, teclado portátil para portátil hp 440, batería portátil hp probook 440 g1*original. Se realizó el soporte de los diferentes casos registrados en la mesa de servicios en las categorías: Instalación y configuración de la VPN, configuración impresora, firma en pdf, instalación de nuevo software, restablecimiento de contraseñas de domino, actualización de software, configurar acceso remoto casa-oficina, instalación herramienta Sigep, configuración sistema ERP, activación de licencias, configuración y revisión de dispositivos de entrada , revisión de ofimática, creación de correos corporativos. Por otro lado, se realizó el mantenimiento de software permitiendo dar una nueva vida a los computadores, optimizando los recursos y aprovechándolos al máximo, tarea importante, ya que de esta forma nuestras máquinas funcionarán mucho mejor, más rápido y sin ningún problema.
		EQUIPOS COMPUTACIONALES Y PERIFERICOS Actividades y seguimiento de resultados del mantenimiento preventivo	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Seguimiento a mantenimientos realizados	2	Semestral	10%								50%	10%	Constantemente se están actualizando las hojas de vida de los equipos de cómputo del parque TI de la Entidad, incorporando los diferentes mantenimientos correctivos o preventivos realizados en cada uno de los equipos corporativos. También, la Entidad cuenta con la herramienta mesa de servicios, en la que los usuarios solicitan mantenimientos, cada caso reportado es una evidencia de los procesos realizados, buscando una solución oportuna dentro de los acuerdos de servicio. El caso es documentado por el profesional encargado, revisado, retroalimentando y con el respectivo seguimiento para la solución de cada uno.
		ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE TI Iniciar la adopción de marcos de referencia o buenas prácticas, utilizando ITIL para la administración de servicios de TI	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Establecer proedimiento	1	Anual	10%								0%	0%	

