

	AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.	Fecha: 16/02/2022
		Versión: 01
	POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE OFICINA	TRD:
		Página: 1

INTRODUCCION

La empresa de acueducto y alcantarillado AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., comprometida con el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), y acorde con su estructura, concedora de la naturaleza de la operación, las actividades que se realizan desde las diferentes áreas, y los recursos que se necesitan para optimizar su funcionamiento, para facilitar y garantizar el buen uso de las herramientas tecnológicas en el desarrollo de sus actividades, pretende cumplir con los requerimientos, la capacidad y la continuidad de los servicios por medio de los mantenimientos preventivos, mitigando riesgos de incidentes que puedan poner en riesgo la operación de la empresa. Así mismo la empresa realiza el seguimiento y control para implementar las mejoras correspondientes en los servicios tecnológicos de todos los usuarios.

Teniendo en cuenta que Aguas de Palmira, no es una entidad robusta en su estructura organizacional, y no tiene un área de sistemas, tecnología o comunicaciones que den soporte de mantenimiento específico; la gerencia con los responsables de cada área, realizan los seguimientos y el control, de los posibles eventos que se presenten y la divulgación necesaria para la implementación de las mejoras que haya lugar.

Por otra parte, cuenta con soporte de terceros para el funcionamiento específico del sistema contable MAX 3 a través de la empresa INTERFASE SAS y para el sistema de gestión documental a través del programa SIIFWEB de la alcaldía municipal.

OBJETIVO GENERAL

Definir las actividades necesarias para el desarrollo de los mantenimientos preventivos y correctivos para prevenir, mitigar y corregir fallas con los equipos, y sistemas de información, seguridad informática y de red de datos de la entidad.

Objetivos específicos:

- ✓ Definir la periodicidad para los mantenimientos preventivos a los equipos y servicios tecnológicos de la entidad.
- ✓ Implementar las recomendaciones para garantizar la calidad de los servicios tecnológicos de la entidad.
- ✓ Medir los niveles de desempeño de los servicios tecnológicos, para garantizar un óptimo funcionamiento en todas las áreas de la entidad.

ALCANCE

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

- ✓ La definición del cronograma de actividades y mantenimientos preventivos para los equipos y servicios tecnológicos de la entidad.
- ✓ Asignación de responsabilidades de cumplimiento a funcionarios, contratista y proveedores/terceros, para que se proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos como hardware y software para garantizar la continuidad de los servicios en la entidad.

DEFINICIONES

MANTENIMIENTO: Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones deseadas, se divide en:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos; 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 se puede dividir en dos, el que se le da al equipo hardware y el que se le da a los programas instalados software.

	AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.	Fecha: 16/02/2022
	POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE OFICINA	Versión: 01
		TRD:
		Página: 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 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.

MESA DE SERVICIO: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

SERVICIO TECNOLÓGICO: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución.

POLITICAS DE CUMPLIMIENTO PARA LOS RESPONSABLES

Teniendo en cuenta la estructura de la empresa y los servicios que presta, se relacionan las siguientes las responsabilidades a cumplirse:

- ✓ La empresa deberá adoptar un programa anual de mantenimiento preventivo de los equipos y presentarlo a los funcionarios para su cumplimiento.
- ✓ Todo programa de mantenimiento preventivo debe considerar dentro sus actividades entre otras, las siguientes:
 - La verificación diaria al funcionamiento del sistema de aire acondicionado (En caso de que se tenga).
 - La verificación mensual al sistema de aire acondicionado, para corroborar que no tenga fugas, así como la limpieza de los filtros (En caso de que se tenga).
 - Verificar mensualmente que los sistemas de UPS mantengan un nivel de carga adecuado.
 - Los sistemas de extinción deben ser revisados mensualmente para garantizar que se encuentren funcionales y verificar la fecha de caducidad.
 - Las actividades de mantenimiento a los servidores o equipos deben realizarse previa programación.
 - Los funcionarios de la entidad como usuarios de un equipo de cómputo, independientemente de su nivel y cargo, debe apegarse a los lineamientos establecidos en esta política y a las demás disposiciones aplicables del presente documento.
 - El funcionario a cargo de un bien como computadoras, impresoras, módems, escáner y similares, software (paquete y su respectiva licencia), equipos de comunicaciones (teléfonos convencionales e IP) y demás bienes similares, es responsable del uso adecuado de los bienes asignados y tiene la obligación de firmar el resguardo respectivo en los formatos que para tales efectos utiliza la entidad.
 - La gerencia es la responsable de proveer la instalación de cualquier componente TIC, así como de proporcionar asesoría y asistencia técnica a las áreas, en la configuración y uso del bien.
 - La gerencia es la responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo que operan los funcionarios y que son propiedad de la empresa.

	AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.	Fecha: 16/02/2022
	POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE OFICINA	Versión: 01
		TRD:
		Página: 3

- ✓ Se planificará el mantenimiento preventivo tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo y debe existir presupuesto para ello. Se debe excluir de este listado a todos aquellos equipos de cómputo que tengan garantía vigente por parte del fabricante.
- ✓ Para los casos de mantenimiento correctivo que no pueda darse una solución en el lugar de manera inmediata al usuario, se asignará equipos de préstamo de características similares, con la finalidad de no afectar la continuidad de su trabajo.
- ✓ Cada equipo debe contar con su licencia correspondiente de uso e instalación del mismo, de acuerdo con la plataforma de software autorizada.
- ✓ Todos los usuarios de bienes TIC deben enterarse de la forma de uso y operación de los equipos y licencias descritas en los manuales del propietario, antes de usar el bien respectivo.

Son obligaciones de los usuarios de un bien TIC:

- ✓ Apagar el equipo completamente al concluir su jornada de trabajo o durante los recesos de descanso prolongado (horas de comida, reuniones, comisiones etc.).
- ✓ Mantener limpias las áreas cercanas al equipo de cómputo.
- ✓ Proporcionar limpieza exterior frecuentemente.
- ✓ No colocar cerca a los equipos de cómputo líquidos, comida, cigarrillos encendidos o materiales que puedan causar daños en su normal funcionamiento.
- ✓ Mantener despejadas las hendiduras de ventilación que tienen los equipos de cómputo y NO colocar objetos encima del equipo.
- ✓ Todo usuario tiene la obligación de hacer copia de respaldo de la información institucional.
- ✓ Solicitar a la gerencia el suministro del material necesario para el funcionamiento del equipo de cómputo. Esto comprende consumibles tales como, cableado estructurado, cableado de redes, extensiones eléctricas o redes, accesorios TIC, CD, DVD, discos flexibles, papel o tóner, cartuchos de tinta y el material necesario para realizar los mantenimientos preventivos.
- ✓ Dar aviso inmediato a la mesa de ayuda de la Dirección de TIC del municipio, cuando se presente alguna falla en el programa de gestión documental SIIFWEB y solicitar soporte técnico a través de correo o llamada a la empresa INTERFASE SAS., cuando se presente falla en el programa contable MAX 3.
- ✓ Solicitar a través de un tercero autorizado por la gerencia, el soporte o ayuda técnica, cuando se presente alguna falla de tipo de cableado estructurado o eléctrico, de hardware o software, en el entendido que el usuario nunca debe tratar de corregir cualquier situación fuera de su alcance.
- ✓ Mantener en secreto la clave de acceso o contraseña que es asignada para el uso de su equipo de cómputo.
- ✓ Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos de cómputo o de telecomunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización de la gerencia, en caso de requerir este servicio deberá solicitarlo.

	AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.	Fecha: 16/02/2022
	POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE OFICINA	Versión: 01
		TRD:
		Página: 4

- ✓ La gerencia, será la encargada de realizar el acta de entrega y obtener la firma del usuario, en el cual se hace responsable de los activos TIC que se le asignen y de conservarlos en buen estado.
- ✓ Todos los equipos adquiridos para la entidad son administrados por la gerencia, la cual podrá disponer de su uso o ubicación de acuerdo con el criterio de necesidades existentes.
- ✓ El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados o pinchados al colocar otros objetos encima o contra ellos.

Queda prohibido a los usuarios de equipo de cómputo y responsables de dependencias lo siguiente:

- Instalar cualquier tipo de programas, protectores de pantalla, tapices, sonidos y configuraciones externas sin autorización de la gerencia.
- Realizar movimiento del equipo a lugar distinto al asignado sin notificar a la gerencia.
- Utilizar dispositivos de almacenamiento de información de alguna fuente externa, sin verificar previamente que estén libres de cualquier programa que pueda contaminar la información y perjudique el funcionamiento de los equipos.
- Dejar sobre los teclados objetos como (grapas, clips, residuos de alimentos, etc.) así como derramar líquidos sobre ellos, con el fin de evitar su correcto funcionamiento o fallas físicas en el componente y en la computadora.
- Colocar o pegar en los equipos cómputo calcomanías, adornos u otros objetos similares.
- Participar en cualquier tipo de juegos a través de Internet, así como utiliza la red para tratar o promover negocios personales.
- Acceder a recursos de la red no autorizados.
- Obtener y copiar cualquier tipo de información considerada como confidencial, para transmitirla por medios magnéticos o a través de la red, sin autorización, a terceros.
- Abrir o desarmar un equipo de cómputo por parte del usuario.
- Se debe contar con un presupuesto para la limpieza interior de los equipos de cómputo mínimo dos veces al año, el cual debe realizarse únicamente por personal capacitado para tal fin.
- Los usuarios deberán asegurarse de respaldar la información que consideren relevante cuando el equipo sea enviado a reparación y borrar aquella información sensible que se encuentre en el equipo, previendo así la pérdida involuntaria de información, derivada del proceso de reparación.
- Los equipos de cómputo deben ser conectados a través de un regulador de voltaje o sistema de energía ininterrumpida (UPS) con regulador integrado y de corta picos, cuidando, además, que las conexiones no puedan ser fácilmente desconectadas por desconocimiento, error o accidente, ya que esto puede provocar la pérdida de información valiosa al apagarse la computadora estando en funcionamiento.
- El usuario deberá dar aviso inmediato a la gerencia sobre la pérdida, robo o extravío del equipo de cómputo o accesorios bajo su resguardo.

	AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.	Fecha: 16/02/2022
		Versión: 01
	POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE OFICINA	TRD:
		Página: 5

- El equipo de cómputo o cualquier recurso de tecnología de información que sufra algún daño por maltrato, descuido o negligencia por parte del usuario quien resguarda el equipo, se levantará un reporte de incumplimiento de la política.

RESPONSABILIDAD

La gerencia es la encargada y responsable de asegurar la capacitación del personal para el cumplimiento del plan de mantenimiento, realizar el seguimiento estratégico de la implementación del plan de mantenimiento, implementar los mantenimientos preventivos y correctivos a los servicios tecnológicos de la entidad de acuerdo con las fechas estipuladas y responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos para mitigar los riesgos.

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS

Se presenta el cronograma general de mantenimientos preventivos para los equipos y servicios tecnológicos de la empresa Aguas de Palmira para la vigencia 2022, de la misma manera se anexa el plan detallado de actividades de mantenimiento:

PLAN DE MANTENIMIENTO	
ACTIVIDAD A REALIZARSE	PERIODICIDAD
Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo	SEMESTRAL
Mantenimiento correctivo de los servidores	ANUAL
Mantenimiento preventivo y correctivo de UPS	ANUAL
Mantenimiento preventivo y correctivo cableado	ANUAL
Mantenimiento preventivo y correctivo del aire acondicionado	ANUAL

MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE CÓMPUTO

ACTIVIDADES:

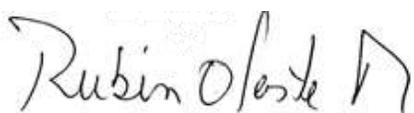
- Verificar que el software este dentro del inventario, propiedad de Aguas de Palmira.
- Revisar el estado actual del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
- Iniciar el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos, impresoras y escáner.
- Revisar el estado actual del antivirus, comprobar si tiene la respectiva licencia y firmas actualizadas.
- 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.
- Se generará el respectivo informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente.

RIESGOS

Algunos de los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos son:

	AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.	Fecha: 16/02/2022
	POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE OFICINA	Versión: 01
		TRD:
		Página: 6

- ✓ 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: fuerza mayor o caso fortuito).
- ✓ Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.



RUBÉN OLARTE REYES
Gerente General

Proyectó/elaboró; Darlen Damaris Quintero Erazo

Revisó: Rubén Olarte Reyes

Carlos Vicente Hurtado Duran

Krister Samantha Betancourt Campero

Aprobó: Rubén Olarte Reyes