artesanías de colombia	PLAN DE ACCIÓN	Plan de Mantenimiento de equipos TIC

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 las TIC, al servicio de la Entidad, para la vigencia 2025

FECHA	**Versión 1 Enero de 2025**	**PROCESO:**	Gestión de las TIC	**ÁREA:**	Oficina Asesora de Planeación e Información

PROGRAMAS/ PROYECTOS	TACTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD)	TAREA	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO				INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO		
								1	2	3	4	AVANCE (%)	RESULTADO	OBSERVACION
		EQUIPOS COMPUTACIONALES Y PERIFERICOS Contratar los servicios para el mantenimiento preventivo y correctivo del parque TI de la Entidad.	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Contrato de mantenimiento realizado	1	Anual	10%					100%	10%	Se realizó el proceso de contratación y adjudicación del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo ADC-2025-007 con la firma Selcomp para el mantenimiento preventivo y correctivo.
		EQUIPOS COMPUTACIONALES Y PERIFERICOS Ejecutar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como las actividades derivadas de este proceso, garantizando el correcto funcionamiento y la prolongación de la vida útil de los equipos e instalaciones.	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Numero de mantenimientos preventivos y correctivos ejecutados.	2	Semestral	20%					50%	10%	Para el año 2024 se programaron dos mantenimientos preventivos, a realizarse en los meses de abril y octubre. El mantenimiento del mes de abril fue ejecutado y se llevó a cabo en el lugar de trabajo de cada funcionario dentro de la Entidad. Se logró una cobertura del 93% del total de equipos programados. El 7% restante no pudo ser atendido, ya que algunos equipos se encontran fuera de la Entidad en el momento de la intervención.
		REPOSICION DE PARQUE TI Realizar la reposición del parque tecnológico de la Entidad (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres), conforme a las necesidades operativas de las áreas y dentro del presupuesto y condiciones establecidas por la Entidad.	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Reposición	1	Semestral	12%					30%	6%	Se identificaron las necesidades de cada una de las áreas. Se realizaron los diferentes eventos en CCE Tienda Virtual, para la generación de cotizaciones y asi seguir con el procesos respectivo.
		LICENCIAMIENTO Adquirir y renovar las licencias de software requeridas para el adecuado funcionamiento de la Entidad, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos por los fabricantes y dentro del presupuesto y condiciones establecidas por la Entidad.	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Contrato de Compra o renovación	1	Semestral	12%					80%	10%	Se procedió con la adquisición de software conforme a los requerimientos presentados por los funcionarios de la Entidad, seleccionando para ello las versiones más recientes y actualizadas disponibles en el mercado. Esta medida tiene como finalidad optimizar los sistemas informáticos institucionales, garantizando una mayor eficiencia operativa y la adecuada atención de las necesidades funcionales. La contratación se ha formalizado bajo la modalidad de suministro, considerando que a lo largo del presente año se proyectan nuevas compras de licencias y soluciones de software, en función de la demanda institucional. Se ha adquirido el software que se se ha vencido y algunos nuevos.
FORTALECER LAS DIMENSIONES DEL MIPG	**FORTALECER LA GESTION ORIENTADA A LAS POLITICAS DE TRANSFORMACION DIGITAL**	**FORMALIZACION** Elaborar y/o actualizar la documentación y llevar a cabo la socialización de los procedimientos y manuales relacionados con la implementación, instalación o configuración de las herramientas de escritorio utilizadas en la Entidad, garantizando la correcta comprensión y uso por parte de los usuarios.	Profesionales de Gestión Especialista de proyectos Oficina Asesora de Planeación e Información	Numero de documentos del proceso relacionados con la implementación, instalación o configuración de las herramientas de escritorio, actualizados y socializados / Total documentos del proceso relacionados con la implementación, instalación o configuración de las herramientas de escritorio	100%	Anual	8%					70%	6%	Se han actualiza: preocedimientos, instructivos y políticas de acceso vinculados al proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Estas actualizaciones son fundamentales para optimizar nuestros procedimientos y asegurar un uso adecuado de los recursos tecnológicos. Se actualizan y son cargados a la caracterización de Gestión de TIC: **1.** PROCEDIMIENTO PLAN DE COMPRAS RECURSOS Y SERVICIOS TIC PRI-TIC-041 **2.** PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PRI-TIC-038 3. FORMATO CONTROL DE SOFTWARE FOR-TIC-029 **4.** FORMATO LINEA BASE DE SOFTWARE FOR-TIC-026 **5.** INSTRUCTIVO APLICACIÓN PARA REGISTRAR INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TIC- MESA DE SERVICIOS INT-TIC-006 **6.** DOCUMENTO NIVELES DE SERVICIO. **7.** DOCUMENTO CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN PARA COMPRA DE EQUIPOS DE COMPUTO. Se actualizó a la versión 3 el formato FOR-TIC-029
		ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE TI Establecer un documento detallado con las necesidades de capacitación de los usuarios finales, basado en los incidentes, requerimientos y solicitudes registradas en la mesa de servicios, y gestionar estas necesidades con el área de recursos humanos para su planificación y ejecución.	Profesionales de Gestión - Especialista de proyectos Oficina Asesora de Planeación e Información Profesional Coordinacion Recursos Humanos	Documento necesidades de capacitación enviado a recursos humanos	1	semestral	5%						0%	No se ha iniciado proceso
		ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE TI Verificar, generar informes y tomar acciones respecto al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados, utilizando indicadores de cumplimiento para asegurar la eficiencia y la calidad del servicio prestado.	Profesionales de Gestión Especialista de proyectos Oficina Asesora de Planeación e Información	Análisis de los ANS documentado	4	Trimestral	8%					35%	3%	Se requiere llevar a cabo la actualización de la plataforma de mesa de servicios GLPI. Con este propósito, se ha establecido contacto con varios proveedores especializados, quienes han recopilado los requerimientos técnicos y funcionales necesarios, remitiendo dos propuestas económicas para su evaluación. Actualmente, se está iniciando el proceso de análisis
		BUENAS PRACTICAS USO DE ELEMENTOS TIC Aplicar las directrices, normas y comportamientos que promueven un uso responsable de los elementos tecnologicos con los que cuenta la Entidad.	Profesionales de Gestión Especialista de proyectos Oficina Asesora de Planeación e Información	Informes de seguimiento a las buenas prácticas implementadas	2	Semestral	4%					100%	4%	**Cambio de contraseñas:** Se activo la verificación en dos pasos en el correo corpoarativo (a veces denominada autenticación multifactorial) la cual ayuda a proteger la cuenta y la dificultad que otra persona inicie sesión en la cuenta de Google. **Licencias de Software:** Poseemos contratos legales que establece los derechos y condiciones bajo los cuales la Entidad puede usar software licenciado. **Descargue de software páginas no seguras:** En los equipos de escritorio y portátiles, los funcionarios usan cuentas con permisos limitados, por lo que no pueden instalar software. El antivirus y el firewall bloquean el acceso a páginas no seguras, evitando descargas que representen riesgos para el sistema. (Ver informe Auditoría Revisoría Fiscal)
		INDICADORES Aplicar la bateria de indicadores de percepción de satisfacción en el servicio	Profesionales de Gestión Especialista de proyectos Oficina Asesora de Planeación e Información	Informes de análisis de resultados de percepción	4	Trimestral	3%					100%	4%	Se ajustaron los indicadores y se dejaron solo 2 en la caracterización del proceso.

		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AIRE ACONDICIONADO, CENTRO DE DATOS Contratar y ejecutar mantenimiento	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Mantenimientos realizados	6	Trimestral	9%						3			4			6	10%	1%	Se está en procesos la firma de la minuta para el contrato y se realizó el plan de los mantenimientos
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE UPS (RESPALDO ELECTRICO) Contratar y ejecutar mantenimiento	Profesionales de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	Contrato y mantenimiento realizado	3	trimestral	9%					**x**				**x**		**x**	50%	5%	Se está en procesos la firma de la minuta para el contrato y se realizó el plan de los mantenimientos
							100%									**AVANCE DEL PLAN**					**57,40%**		

ELABORÓ: María Irma Linares Castillo - Profesional de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información	
REVISÓ: Johanna Paola Andrade - Profesional Oficina Asesora de Planeación	
CONTROL DE CAMBIOS	Versión 1 Enero de 2025