



**INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

Código: TEC-PL-004  
Versión: 1.0

Fecha: Enero de 2023

Página 1 de 15

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

**INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE  
BARRANCABERMEJA (ITT B)**

**BARRANCABERMEJA, ENERO 2023**

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 2 de 15


Datos de Contacto:

<b>Empresa</b>	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA
<b>NIT</b>	890270948 - 3
<b>Representante Legal</b>	Debison Gomez Martínez
<b>Documento preparado por</b>	Zaida Milena González Cárdenas Carlos Eduardo Amado Noguera
<b>Conmutador</b>	+57 6228685
<b>Correo Notificaciones Judiciales</b>	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@transitobarrancabermeja.gov.co">notificacionesjudiciales@transitobarrancabermeja.gov.co</a>
<b>Plataforma web PQRS</b>	<a href="https://consorciostb.com/pqrs/">https://consorciostb.com/pqrs/</a>
<b>Sitio Web</b>	<a href="http://www.transitobarrancabermeja.gov.co">www.transitobarrancabermeja.gov.co</a>
<b>Horario de Atención al Público</b>	lunes a Jueves 7:00 am a 11:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm y Viernes de 7:00 am a 11:30 pm y 2:00 pm a 4:00 pm
<b>Dirección</b>	Carrera 2 No. 50 - 25 Barrancabermeja - Colombia



## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	3
1. MARCO ESTRATEGICO.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3.ALCANCE.....	6
4. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES.....	7
5. RESPONSABILIDADES .....	8
6. PLAN DE MANTENIMIENTO. ....	9
6.1 GENERALIDADES .....	9
6.2 Mantenimiento Correctivo .....	9
6.3 Mantenimiento Preventivo .....	9
6.4 PLAN DE MANTENIMIENTO – CRONOGRAMA .....	10
GLOSARIO.....	11

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 4 de 15


## INTRODUCCIÓN

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, está altamente comprometida con el uso eficiente de las diferentes herramientas en cuanto a Tecnologías de Información y Comunicación; En el plan estratégico de TI se contempla en gran manera los servicios y buenas prácticas para desarrollar mantenimientos preventivos y correctivos tecnológicos. En tal sentido, se tiene como marco referente para ello los modelos internacionales basados en las normas ISO 2000 e ISO 27001 respectivamente.

A través de mantenimientos preventivos y correctivos la secretaria de las tecnologías de la información y la comunicación, Ciencia e Innovación tiene por objetivo cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de Tecnología Informática, en tal sentido se podrá mitigar la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos bajos o altos en el normal funcionamiento de las operaciones.


Así mismo, La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, cuenta con una Mesa de Servicio por el contratista Consorcio STB apoyada con un Sistema de Información para la atención de todos los posibles incidentes y peticiones que los usuarios a consideración reporten.

Por ello, la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja es la garante de responsabilidad en cuanto a implementación y seguimiento de los avances en los planes de mantenimiento, en tal sentido, se deben definir las cargas de trabajo, las funciones, roles, mecanismos de seguimiento y control.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 5 de 15

## 1. MARCO ESTRATÉGICO

Para la formulación y construcción del Plan de servicios Tecnológicos de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, se dispuso como insumo principal el Plan Estratégico de Tecnologías de información y comunicación – PETI, el cual identifica todos los Servicios de TI tanto a nivel estratégico como operativos, atendiendo así los factores internos y externos que deben ser tenidos en cuenta desde los Servicios de TI y para lograr proyectar una intervención pertinente que asegure la continuidad de los servicio en la entidad.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 6 de 15

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Evidenciar el cronograma establecido para la ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos sobre los elementos que soportan los servicios tecnológicos de La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, con el fin de prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con los equipos, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos de la Entidad.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS


- Definir la periodicidad de realización de los mantenimientos preventivos sobre los servicios tecnológicos de las Dependencias y oficinas de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja.
- Establecer un protocolo para el desarrollo del cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja.
- Establecer un lineamiento que procure extender la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica de las Dependencias y oficinas de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja.
- Establecer un lineamiento que procure responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 7 de 15

### 3. ALCANCE

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento preventivos y correctivos, el alcance de este documento corresponde a:

- A. Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la Entidad.
  
- B. Asignación de responsabilidades a los colaboradores este caso la empresa contratista Consorcio STB para que proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos (hardware y software) de la entidad.


	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 8 de 15

#### **4. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES**

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Mantener los equipos de cómputo en óptimas condiciones, para así evitar tiempos de parada improductivos.
- Extender la vida útil de los equipo y maquinaria el máximo tiempo, con funcionamiento eficiente.
- Efectuar las operaciones de emergencia, tan pronto y eficazmente como seaposible.
- Sugerir y proyectar mejoras en los equipos para disminuir las posibilidades de falla.
- Iniciar el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos, e impresoras.
- Revisar el estado actual del antivirus, comprobar si esta con la respectiva licencia yfirmas actualizadas.
- 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.
- Registrar los eventos y ocurrencias que acontezcan durante la productividad del sistema y/o infraestructura de la entidad.



	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 9 de 15

## 5. RESPONSABILIDADES

El jefe de la División Sistema o el coordinador/Líder de infraestructura encargado, 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.

### EQUIPO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS (T.I)

- Implementar los mantenimientos preventivos 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 personal T.I y la Mesa de Servicios, de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos.

### USUARIOS

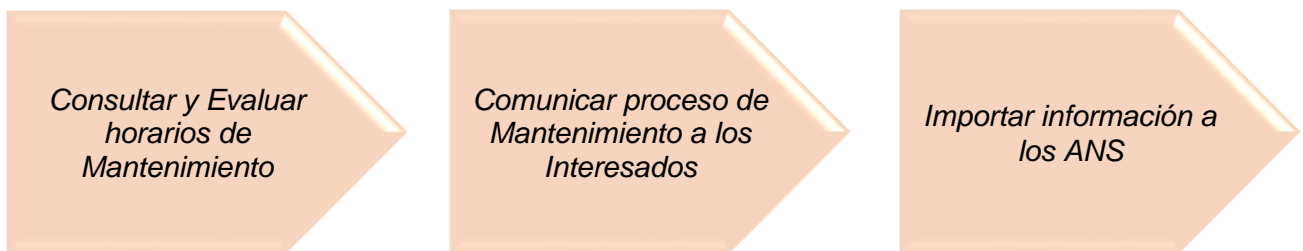
- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software).
- Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por TI.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 10 de 15

## 6. PLAN DE MANTENIMIENTO

### 6.1 GENERALIDADES

Para la realización del plan de mantenimiento preventivo de los servicios tecnológicos de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, se implementó un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo aplicable a los activos que soportan el Sistema de Gestión de Servicios y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Y se realizan los siguientes pasos:



Los tipos de mantenimiento que se brinda desde la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja son:


### 6.2 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.

### 6.3 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 puede dividirse en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware



	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 12 de 15

## GLOSARIO DE TÉRMINOS


**ARQUITECTURA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS:** También es conocida como arquitectura de infraestructura. incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, software de seguridad, entre otros).

**ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Describe cada uno de los sistemas de información y sus relaciones entre ellos. esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros. las relaciones entre los sistemas de información se detallan en una arquitectura de integración, que muestra la manera en que los sistemas comparten información y se sincronizan entre ellos. esta arquitectura debe mostrar también la manera como los sistemas de información se relacionan con el software de integración (buses de servicios), de sincronización (motores de procesos), de datos (manejadores de bases de datos) y de interacción (portales), software de seguridad, entre otros.

**ARQUITECTURA DE SOFTWARE:** Describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos, cada componente de software está descrito en términos de sus características funcionales y no funcionales. las relaciones se expresan a través de conectores que reflejan el flujo de datos, de control y de sincronización. la arquitectura de software debe describir la manera en que el sistema de información maneja aspectos como seguridad, comunicación entre componentes, formato de los datos, acceso a fuentes de datos, entre otros.

**CABLEADO ESTRUCTURADO:** El cableado estructurado consiste en cables de par trenzado protegidos (Shielded Twisted Pair, STP) o no protegidos (Unshielded Twisted Pair, UTP) en el interior de un edificio con el propósito de implantar una red de área local (Local Area Network, LAN).

**DATA CENTER:** Es un “centro de datos” o “Centro de Proceso de Datos”, Los datos son almacenados, tratados y distribuidos al personal o procesos autorizados para consultarlos y/o modificarlos.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023

**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 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.
- **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 DE TI:** Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

**EQUIPOS DE ALMACENAMIENTO:** Es el nombre dado a una tecnología de almacenamiento dedicada a compartir la capacidad de almacenamiento de un computador (servidor) con computadoras personales o servidores clientes a través de una red (normalmente TCP/IP), haciendo uso de un sistema operativo optimizado para dar acceso con los protocolos CIFS, NFS, FTP o TFTP.

**UPS:** Es un dispositivo que, gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado y durante un apagón eléctrico a todos los dispositivos que tenga conectados.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 14 de 15

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS  
VIGENCIA 2023**

**INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**


**Control del Documento**

	<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha</b>
<i>Autor:</i>	<i>Profesional Especializado</i>	<i>División de Sistemas</i>	<i>Enero de 2023</i>
<i>Revisión:</i>	<i>Comité de Gestión y Desempeño</i>	<i>Comité de Gestión y Desempeño</i>	<i>Enero de 2023</i>
<i>Aprobación:</i>	<i>Director</i>	<i>Dirección</i>	<i>Enero de 2023</i>

**Control de los Cambios**

<b>Versión No.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de los Cambios</b>	<b>Solicitó</b>
2.0			
3.0			
4.0			
5.0			

**La impresión de este documento se considera Copia No Controlada, el usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Página Web de la ITTB.**

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>		
	Código: TEC-PL-004 Versión: 1.0	Fecha: Enero de 2023	Página 15 de 15

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Con el fin de hacer seguimiento al presente Plan, se realizará un seguimiento trimestral para verificación, actualización y/o cumplimiento de actividades.

	<i>NOMBRE DEL FUNCIONARIO</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FECHA</i>
<i>Elaboró:</i>	<i>Zaida Milena González Cárdenas</i>		<i>30-ene-2023</i>
<i>Revisó:</i>	<i>Comité de Gestión y Desempeño</i>		<i>30-ene-2023</i>
<i>Aprobó:</i>	<i>Debison Gómez Martínez</i>		<i>30-ene-2023</i>