

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS
TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P**

ESPA

2026



ESPA

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS ESP

Renovamos Nuestro Patrimonio

Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP
Carrera 16 N° 14-28 Barrio Centro -Acacías
Teléfonos: (608)6574602 –(608)6574603

	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	2 de 19

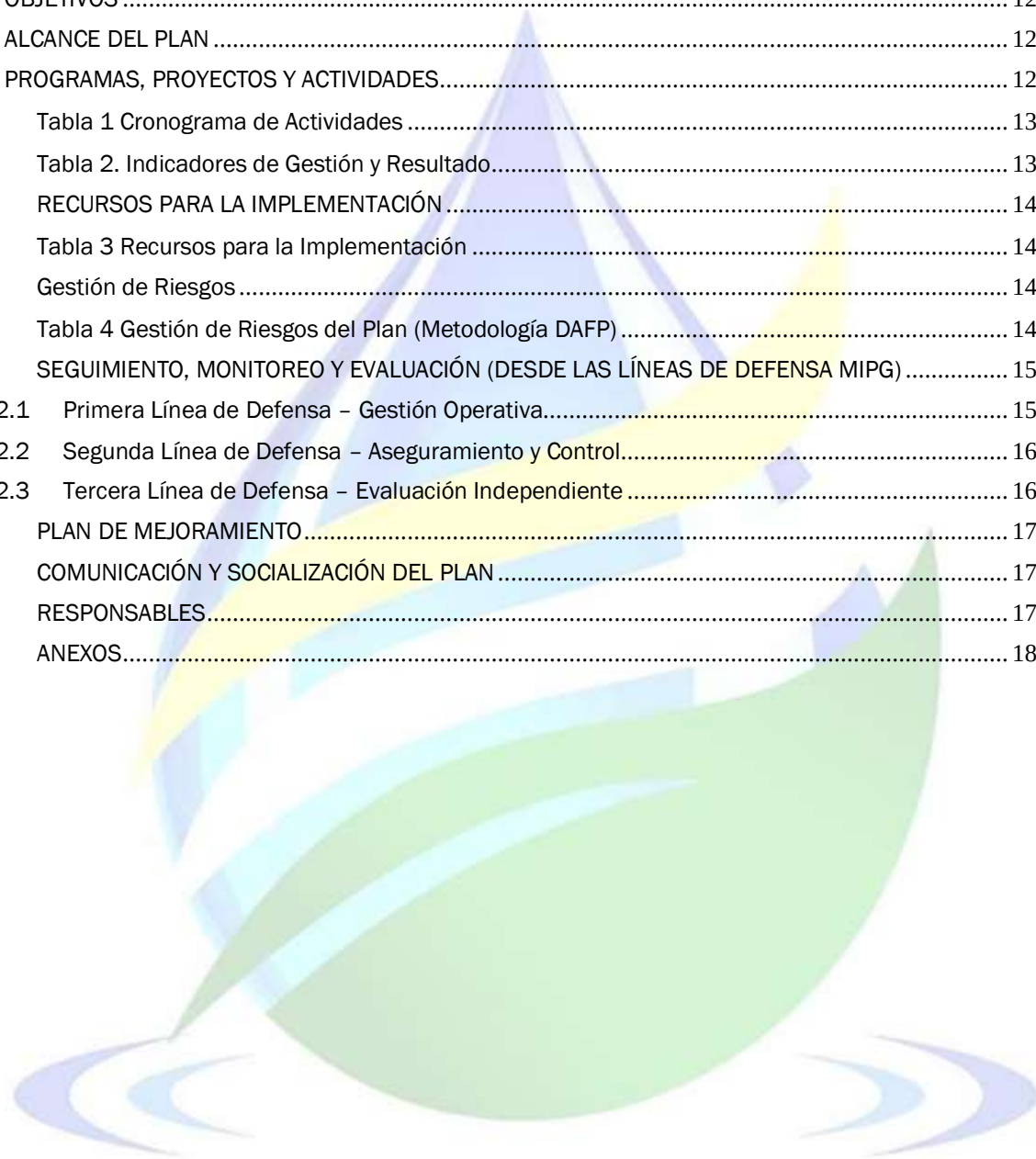
TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	5
2.1 Misión	5
2.2 Visión	5
2.3 Valores Institucionales.....	5
2.4 Objetivos Estratégicos	5
3. MARCO NORMATIVO	6
4. Diagnóstico del Proceso.....	8
4.1 Análisis del Contexto Interno:	8
• Estructura organizacional	8
• Recursos tecnológicos	8
• Estado actual de los equipos	9
• Personal y conocimientos técnicos.....	9
4.2	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Contexto Externo	9
• Entorno tecnológico	9
• Entorno económico.....	9
• Entorno social	9
• Entorno ambiental y físico	10
4.3 Identificación de problemas y necesidades.....	10
• Mantenimiento reactivo.....	10
• Desactualización de software y hardware:.....	10
• Problemas de hardware:.....	10
5. Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.....	10
• Dimensión de Gestión con Valores para Resultados	11
• Dimensión de Talento Humano	11
• Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación	11
• Dimensión de Control Interno	11



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		 ALCALDÍA DE ACACIAS
Código TRD 113.20	Fecha 04/01/2024	Versión 1	Página 3 de 19

• Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.....	11
6. OBJETIVOS	12
7. ALCANCE DEL PLAN	12
8. PROGRAMAS, PROYECTOS Y ACTIVIDADES.....	12
• Tabla 1 Cronograma de Actividades	13
• Tabla 2. Indicadores de Gestión y Resultado.....	13
10. RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	14
• Tabla 3 Recursos para la Implementación	14
11. Gestión de Riesgos	14
• Tabla 4 Gestión de Riesgos del Plan (Metodología DAFP)	14
12 SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN (DESDE LAS LÍNEAS DE DEFENSA MIPG)	15
12.1 Primera Línea de Defensa – Gestión Operativa.....	15
12.2 Segunda Línea de Defensa – Aseguramiento y Control.....	16
12.3 Tercera Línea de Defensa – Evaluación Independiente	16
13 PLAN DE MEJORAMIENTO.....	17
14 COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN	17
15 RESPONSABLES.....	17
16 ANEXOS.....	18



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	4 de 19

1. PRESENTACIÓN

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. VIGENCIA 2026

La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. comprometida con la excelencia en la prestación del servicio a la comunidad y teniendo en cuenta que, para lograr estos estándares hoy en día, es importante apoyarse en las bondades que ofrece la tecnología; por tal motivo adoptó buenas prácticas internacionales basadas en las normas ISO 2000 e ISO 27001, las cuales permiten fortalecer el uso eficiente de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones desde el área de Sistemas.

Para la aplicación de estas buenas prácticas, desde el Sistema Integrado de Gestión se estableció el proceso Gestión de Recursos Informáticos, con una serie de procedimientos basados en actividades, las cuales permiten prestar tres servicios que conforman el catálogo de servicios, para la prestación de estos servicios es necesario mantener en buen funcionamiento los activos de información que soportan los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, por tanto, se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica, dentro del procedimiento para la gestión de incidentes.

Por medio de los mantenimientos preventivos y correctivos, el área de Sistemas busca cumplir con los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los elementos de TI, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación normal de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P.



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	5 de 19

2. MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2.1 Misión

Somos una empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad y enfoque de responsabilidad social que brinda calidad de vida y genera bienestar a la comunidad Acacireña.

2.2 Visión

En 2028, ESPA E.S.P. será reconocida a nivel municipal y regional como una empresa con altos estándares en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

2.3 Valores Institucionales

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Justicia
- Diligencia

2.4 Objetivos Estratégicos

- 
Usuarios: Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, con la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos.
- 
Financiera: Asegurar la sostenibilidad económica y la viabilidad financiera de la empresa.
- 
Ambiental: Generar cultura ambiental para la conservación y preservación del medio del medio ambiente y la preservación de los cuerpos de agua.
- 
Procesos: Suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo bajo altos estándares de prestación.
- 
Aprendizaje y Crecimiento: Contar con un capital humano comprometido y competente, tecnología apropiada y herramientas de gestión para el desarrollo de los procesos.

	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	6 de 19

3. MARCO NORMATIVO

Directiva Presidencial No.04 de 2012: Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero Papel en la Administración Pública.

Directiva Presidencial No.09 de 2010: Directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del Sistema de Monitoreo de Gestión y Resultados.

Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.

Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Ley 1341 de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.

Ley 1955 de 2019: Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2023.

Ley 1581 del 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	7 de 19

Ley 1712 del 2014: Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras Disposiciones.

Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Decreto 1122 de 1999: Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.

Decreto 1151 de 2008: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1499 de 2017: Se modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública

Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2693 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Artículo 63 del Decreto 067 del 31 de Julio de 2009: Consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de las dependencias centrales, el alcalde, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter

	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	8 de 19

permanente o transitorio, grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, fusionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las dependencias así lo exija.

Artículo 232 de la Ley 1450 de 2011: Prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital: Se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.

Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016: Por la cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.

Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017: Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.

4. Diagnóstico del Proceso

4.1 Análisis del Contexto Interno:

- Estructura organizacional

La empresa cuenta con una estructura organizacional definida, en la cual el área de sistemas o soporte técnico es responsable de la administración, uso y mantenimiento de los equipos de cómputo. Sin embargo, en algunos casos las tareas de mantenimiento se realizan de forma reactiva, es decir, únicamente cuando ocurre una falla, lo que genera retrasos en los procesos y afecta la productividad.

- Recursos tecnológicos

La organización dispone de equipos de cómputo como computadores de escritorio, portátiles, impresoras y dispositivos de red, los cuales son utilizados diariamente



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	9 de 19

por el personal administrativo, operativo y/o académico. Muchos de estos equipos presentan diferencias en cuanto a marca, modelo y antigüedad, lo que dificulta la estandarización del mantenimiento y aumenta el riesgo de fallas por desgaste de hardware y desactualización de software.

- **Estado actual de los equipos**

Se evidencia que algunos equipos presentan problemas recurrentes como:

Lentitud en el sistema operativo

Falta de actualizaciones de software

Acumulación de archivos innecesarios

Posibles fallas de hardware por falta de limpieza interna

- **Personal y conocimientos técnicos**

El personal que utiliza los equipos posee conocimientos básicos en informática, suficientes para el manejo de aplicaciones, pero limitados en cuanto al cuidado preventivo de los equipos. Además, no siempre se reportan las fallas a tiempo, lo que incrementa el daño en los dispositivos.

4.2 Análisis del Contexto Externo

- **Entorno tecnológico**

El avance constante de la tecnología influye directamente en la forma en que los equipos de cómputo deben mantenerse. Nuevas versiones de software, sistemas operativos y aplicaciones para gestión administrativa y operativa requieren actualizaciones periódicas y adaptación del personal. La falta de actualización tecnológica puede afectar la eficiencia en la prestación del servicio público.

- **Entorno económico**

El presupuesto destinado a mantenimiento y actualización de equipos depende de las asignaciones públicas y la disponibilidad de recursos de la entidad. Limitaciones presupuestales pueden generar retrasos en la adquisición de repuestos, contratación de soporte técnico externo o renovación tecnológica.

- **Entorno social**



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	10 de 19

Los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos esperan eficiencia y continuidad en la atención. La disponibilidad de equipos de cómputo funcionales es esencial para garantizar procesos rápidos y confiables en facturación, atención al cliente y gestión interna. Fallas recurrentes en los equipos pueden generar percepción negativa sobre la calidad del servicio

- **Entorno ambiental y físico**

Factores externos como humedad, polvo, temperatura y condiciones del espacio físico donde se encuentran los equipos influyen en su vida útil y rendimiento. La infraestructura de la empresa debe permitir condiciones óptimas para proteger el hardware y prevenir fallas prematuras.

4.3 *Identificación de problemas y necesidades*

- **Mantenimiento reactivo**

Problema: Los equipos solo reciben atención cuando presentan fallas, lo que genera retrasos en procesos críticos y aumenta los costos de reparación.

Necesidad: Establecer un cronograma de revisiones periódicas para detectar fallas antes de que afecten los procesos.

- **Desactualización de software y hardware:**

Problema: Muchos equipos no cuentan con las últimas versiones de sistemas operativos y programas, lo que afecta rendimiento, compatibilidad y seguridad.

Necesidad: Mantener sistemas operativos, programas y antivirus al día para garantizar seguridad, compatibilidad y eficiencia.

- **Problemas de hardware:**

Problema: Presencia de polvo, suciedad y desgaste en componentes internos, afectando ventilación, velocidad de operación y vida útil de los equipos.

Necesidad: Asegurar condiciones adecuadas de limpieza, ventilación y ubicación de los equipos para prolongar su vida útil.

5. **Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**

5.1 **Dimensiones de MIPG aplicables**



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	11 de 19

El Plan de Mantenimiento de Equipos de Cómputo se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) porque apoya directamente la operación eficiente, segura y continua de la entidad pública.

- **Dimensión de Gestión con Valores para Resultados**

Garantiza que los equipos funcionen correctamente.

Evita interrupciones en los servicios a la ciudadanía.

Asegura el uso eficiente de los recursos tecnológicos.

- **Dimensión de Talento Humano**

Proporciona herramientas tecnológicas confiables a los funcionarios.

Reduce riesgos laborales asociados a fallas de equipos.

Mejora el desempeño y productividad del personal.

- **Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación**

Facilita la continuidad de la información.

Promueve buenas prácticas en el uso y cuidado de los equipos.

Apoya la transformación digital.

- **Dimensión de Control Interno**

Previene riesgos tecnológicos (pérdida de información, fallas críticas).

Contribuye al cumplimiento de normas y procedimientos.

Apoya la gestión del riesgo institucional.

- **Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación**

Permite planear mantenimientos preventivos y correctivos.

Alinea el uso de TI con los objetivos estratégicos de la entidad.



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	12 de 19

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que evite o mitigue las posibles fallas en los activos que conforman la infraestructura tecnológica con la que se ofrecen los servicios del catálogo, de tal manera que se garantice en porcentaje considerable la disponibilidad, continuidad e integridad de la información.

6.2 Objetivos Específicos

- Realizar los mantenimientos preventivos a los equipos tecnológicos.
- Designar las responsabilidades de cumplimiento y actividades de realización de soporte al personal competente.
- Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica, con lo cual se garantiza la continuidad en la prestación de los servicios de TI
- Establecer el cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica.

7. ALCANCE DEL PLAN

Este documento estratégico aplica a todas las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P., asegurando la definición y ejecución del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la Entidad.

8. PROGRAMAS, PROYECTOS Y ACTIVIDADES

8.1 Descripción de Programas

La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. propende por la ejecución de acciones que permitan cumplir los objetivos estratégicos derivados del Plan Estratégico Institucional y alineados con las metas del plan de desarrollo Municipal. Por ello planea adelantar proyectos y actividades que se encuentran acordes con las perspectivas de gestión.

6 Cronograma de Actividades



- **Tabla 1 Cronograma de Actividades**

No.	Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Producto / Entregable	Estado
1	Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la entidad	Oficina de Sistemas	01/01/2026	31/12/2026	Informe y relación de los Mantenimientos realizados	En ejecución
2	Realizar mantenimiento preventivo a las impresoras de la entidad	Oficina de Sistemas	01/01/2026	31/12/2026	Informe y relación de los Mantenimientos realizados	En ejecución
3	Realizar mantenimiento preventivo a los escáner de la entidad	Oficina de Sistemas	01/01/2026	31/12/2026	Informe y relación de los Mantenimientos realizados	En ejecución
4	Realizar mantenimiento preventivo a los servidores y Rack de comunicaciones	Oficina de Sistemas	01/01/2026	31/12/2026	Informe y relación de los Mantenimientos realizados	En ejecución
5	Realizar mantenimiento correctivo a los equipos de cómputo de la entidad según lo requiera	Oficina de Sistemas	01/01/2026	31/12/2026	Informe y relación de los Mantenimientos realizados	En ejecución

9. INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADO

9.1 Definición de Indicadores

- **Tabla 2. Indicadores de Gestión y Resultado**

Objetivo Asociado	Nombre del Indicador	Tipo (Gestión /Resultado)	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable
Ejecutar el plan de Mantenimientos	Porcentaje de actividades ejecutadas	Gestión	$(\text{Mantenimientos ejecutados} / \text{Mantenimientos Programados}) \times 100$	≥ 95%	Trimestral	Informe de seguimiento	Oficina de Sistemas
Ejecutar el plan de Mantenimientos	Porcentaje de equipos con mantenimiento preventivo	Resultado	$(\text{Equipos con mantenimiento preventivo} / \text{Total de equipos})$	≥ 95%	Trimestral	Informe de seguimiento	Oficina de Sistemas



9.2 Metas

Para el desarrollo del presente plan se tendrán en cuenta las metas descritas en la tabla 2 *Indicadores de Gestión y resultado*. Estas metas se encuentran alineadas con acciones de mejora proyectadas en el plan de Gestión y resultados, proyecciones de cumplimiento del Plan de desarrollo municipal.

10. RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

10.1 Recursos humanos, financieros, tecnológicos

- Tabla 1 Recursos para la Implementación

Actividad / Proyecto	Tipo de Recurso	Descripción	Cantidad / Valor	Fuente de Financiación
Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la entidad	Financieros (1) Humanos (1) Tecnológicos (1)	La actividad será desarrollada por la Oficina d Sistemas		Recursos propios.
Realizar mantenimiento preventivo a las impresoras de la entidad	Financieros (1) Humanos (1) Tecnológicos (1)	La actividad será desarrollada por la Oficina d Sistemas		Recursos propios.
Realizar mantenimiento preventivo a los escáner de la entidad	Financieros (1) Humanos (1) Tecnológicos (1)	La actividad será desarrollada por la Oficina d Sistemas		Recursos propios.
Realizar mantenimiento preventivo a los servidores y Rack de comunicaciones	Financieros (1) Humanos (1) Tecnológicos (1)	La actividad será desarrollada por la Oficina d Sistemas		Recursos propios.
Realizar mantenimiento correctivo a los equipos de cómputo de la entidad según lo requiera	Financieros (1) Humanos (1) Tecnológicos (1)	La actividad será desarrollada por la Oficina d Sistemas		Recursos propios.

11. Gestión de Riesgos

- Tabla 2 Gestión de Riesgos del Plan (Metodología DAFP)

Proceso	Objetivo del Proceso	Riesgo (Evento)	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Controles Existentes	Acciones de Tratamiento
Realizar el plan de	Realizar los	Pérdida de Datos	Manipulación de	pérdida de información	2 Bajo	5		Selección de	Seguimiento y



Mantenimientos	mantenimientos preventivos a los equipos tecnológicos	y Fallos del Sistema	discos duros o actualizaciones de sistema	n valiosa			Bajo	personal con las competencias	verificación del proceso realizado .
Realizar el plan de Mantenimientos	Realizar los mantenimientos preventivos a los equipos tecnológicos	Daños a los Componentes	manipulación descuidada de componentes electrónicos o descargas electrostáticas durante la limpieza	Daño a los equipos.	2 Bajo	5	Bajo	Selección de personal con las competencias	Seguimiento y verificación del proceso realizado .

12 SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN (DESDE LAS LÍNEAS DE DEFENSA MIPG)

El seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se realiza bajo el esquema de las Tres Líneas de Defensa del MIPG, con el fin de garantizar la eficiencia operativa, el control de riesgos y la mejora continua.

12.1 Primera Línea de Defensa – Gestión Operativa

➤ Responsables:

- Área de Sistemas / TI
- Técnico de soporte
- Usuarios finales

➤ Actividades:

- Identificar, registrar y actualizar los riesgos asociados al Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.
- Implementar y ejecutar los controles preventivos y correctivos definidos en el plan.
- Reportar incidentes y fallas de funcionamiento asociados al Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.

➤ Seguimiento y monitoreo:

- Ejecución del cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo.

	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	16 de 19

- Registro de mantenimientos realizados (fecha, equipo, tipo de mantenimiento).
- Actualización del inventario de equipos.
- Reporte de fallas y tiempos de atención.
- Verificación del funcionamiento posterior al mantenimiento.

12.2 Segunda Línea de Defensa – Aseguramiento y Control

➤ Responsables:

- Coordinación administrativa
- Planeación
- Control interno (función de gestión del riesgo)

➤ Actividades:

- Verificar que las actividades de los Mantenimiento de Servicios Tecnológicos están correctamente ejecutados, evaluados y priorizados.
- Evaluar la efectividad de los controles implementados.
- Proponer mejoras al plan Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.

➤ Seguimiento y monitoreo:

- Revisión periódica del cumplimiento del plan de mantenimiento.
- Análisis de riesgos asociados a fallas de equipos.
- Seguimiento a indicadores de gestión y resultado.
- Evaluación de tiempos de indisponibilidad.
- Revisión de cumplimiento de políticas y procedimientos.

12.3 Tercera Línea de Defensa – Evaluación Independiente

➤ Responsables:

- Oficina de Control Interno
- Auditoría interna o externa

➤ Actividades:

- Evaluar de forma independiente la ejecución del plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	17 de 19

- Verificar la eficacia, eficiencia y sostenibilidad de los controles implementados.
- Comprobar el cumplimiento del marco normativo y de las políticas institucionales.
- Emitir recomendaciones y alertas sobre riesgos residuales.

➤ Seguimiento y monitoreo:

- Auditorías al Plan de Mantenimiento.
- Verificación de registros y evidencias.
- Evaluación de la efectividad del plan.
- Recomendaciones de mejora.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.

13 PLAN DE MEJORAMIENTO

El presente Plan de Mejoramiento tiene como propósito fortalecer la gestión del Plan de Mantenimiento de Computadores, corregir debilidades identificadas, optimizar el uso de los recursos tecnológicos y garantizar la continuidad operativa, disponibilidad y vida útil de los equipos de cómputo, en coherencia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) validando las siguientes actividades:

- Revisión trimestral del avance de las acciones de mejoramiento.
- Elaboración de informes de seguimiento para la alta dirección.
- Verificación del cumplimiento de plazos y responsables.
- Ajustes al plan según resultados obtenidos y nuevas necesidades.
- Articulación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

14 COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN

La comunicación y socialización del Plan de Mantenimiento de Computadores tiene como objetivo garantizar que los lineamientos, actividades, responsabilidades y beneficios del plan sean conocidos, comprendidos y aplicados por todas las áreas de la empresa, asegurando la disponibilidad, confiabilidad y continuidad de los equipos de cómputo.

15 RESPONSABLES

El Ingeniero del área de Sistemas, será el responsable de ejecutar las actividades y realizar el seguimiento para el cumplimiento del Plan de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. NIT. 822001833-5 – NUIR 1-50006000-3		
Código TRD	Fecha	Versión	Página
113.20	04/01/2024	1	18 de 19

16 ANEXOS

Se anexa al presente documento la matriz de seguimiento del plan.

Validaciones	Cargo	Firma
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta No. 01 del 29 de enero de 2026, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
Revisó: Maribel Martínez Torres	Subgerente Administrativa, Comercial y Financiera	
Elaboró: Fabián Alexis Mancera Rojas	Profesional de Sistemas	