REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL DEL ESTADO BOLÍVAR

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN INFORMÁTICA UNIDAD DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIO COMUNITARIO.



**“Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de los Departamentos de Atención al Ciudadano, Administración, Catastro y Seracem de la Alcaldía del Municipio Angostura del Orinoco, Ubicada en la Parroquia Catedral, Ciudad Bolívar - Estado Bolívar”**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prof. Asesor**  **Académico** | **Prestadores de**  **Servicio** |  |
| Ingrid Martínez | David Avarullo | C.I: 30.877.419 |
| CI: XXXXXXXXX | Gerardo Rodríguez | C.I: 30.385.822 |
|  | Jhoseily Gómez | C.I: 30.587.480 |
|  | Lisneidys Carpio | C.I:31.087.069 |
| **Tutor Institucional** | Oliver Castillo  Orsini Javier | C.I:28.030.110  C.I: 31.776.150 |
| Luis Fernández |
| C.I: XXXXXXXXX |

Ciudad Bolívar, mes del año

# Aprobación del Tutor Academico

zzzz

Índice General

[Aprobación Del Tutor Académico 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606444)

[INTRODUCCIÓN 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606445)

[Índice General 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606446)

[FASE 1: EL DIAGNOSTICO 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606447)

[1.1 Descripción del Área 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606448)

[FASE 2: LA PLANIFICACIÓN 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606449)

[2.1 Objetivo General 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606450)

[2.2 Objetivos Especificos 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606451)

[2.3 Plan de Acción 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606452)

[2.4 Cronograma de Actividades 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606453)

[FASE 3: SISTEMATIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606454)

[3.1 Objetivo o Meta 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606455)

[3.2 Actividad Principal según Plan de Acción 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606456)

[3.3 Recursos Necesarios 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606457)

[3.4 Resultado Esperado y Población Beneficiada 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606458)

[3.5 Impacto Socio-Productivo 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606459)

[3.6 Actividades de Preparación o Planificación Realizadas fuera de la Comunidad 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606460)

[3.7 Actividades Realizadas en la Comunidad 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606461)

[3.8 Aplicaciones de la Formación Profesional 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606462)

[3.9 Obstáculos Presentados 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606463)

[3.10 Memoria Fotográfica 1](file:///C:\Users\Mi%20Pc\Downloads\Nueva%20carpeta%20(4)\informe.docx#_Toc192606464)

**Introducción**

**FASE 1. EL DIAGNÓSTICO**

Esta etapa inicial consiste en identificar y caracterizar los contextos de la comunidad u organización donde se implementará el proyecto, mediante técnicas como observación directa, entrevistas, el árbol del problema, asambleas comunitarias y jornadas de intercambio. Su objetivo es recopilar información clave para comprender la realidad del entorno y definir las necesidades prioritarias. La fase se divide en dos componentes la **Descripción del área,** que incluye la reseña histórica, ubicación geográfica y características geohistóricas, económicas, sociales y ambientales; y **Problematización,** donde se analizan los principales desafíos de la comunidad, se sintetizan en una matriz FODA y se formula el problema central que el proyecto buscará resolver. Este diagnóstico sirve como base fundamentada para la planificación de acciones pertinentes y sostenibles.

* 1. **Descripción del área:**

**Reseña histórica de la Alcaldía**

La Alcaldía del Municipio Angostura del Orinoco tiene sus raíces en la organización administrativa colonial, cuando la región era gobernada por capitanes generales y corregidores. Sin embargo, su estructura moderna como entidad local autónoma se consolidó tras la independencia de Venezuela y la creación de los municipios como unidades político-territoriales. A lo largo del siglo XIX y XX, la Alcaldía ha evolucionado para adaptarse a las necesidades de una población en crecimiento y a los cambios políticos y sociales del país. En las últimas décadas, la Alcaldía ha jugado un papel clave en la promoción del desarrollo local, la preservación del patrimonio histórico y la gestión de los recursos naturales.

**Ubicación geográfica**

La Alcaldía del Municipio Angostura del Orinoco tiene su sede en la ciudad de Ciudad Bolívar, capital del estado Bolívar. Desde allí, ejerce su jurisdicción sobre un extenso territorio de aproximadamente 54,386 km², que incluye áreas urbanas, rurales y zonas de gran valor ecológico. Su ubicación estratégica a orillas del río Orinoco la convierte en un punto de conexión entre el sur y el norte de Venezuela, facilitando el comercio, el transporte y la comunicación.

Palacio Municipal, calle Igualdad con calle Concordia, Casco Histórico, Ciudad Bolívar

**Características geohistóricas**

La Alcaldía del Municipio Angostura del Orinoco ha sido testigo de importantes eventos históricos que han marcado su desarrollo. Durante la Guerra de Independencia, la ciudad de Angostura (hoy Ciudad Bolívar) fue el escenario del Congreso de Angostura en 1819, donde Simón Bolívar sentó las bases para la creación de la Gran Colombia. Este legado histórico ha influido en la identidad de la región y en la labor de la Alcaldía, que ha trabajado para preservar monumentos y sitios históricos, como el Casco Histórico de Ciudad Bolívar, declarado Patrimonio Nacional.

**Características económicas**

La Alcaldía del Municipio Angostura del Orinoco ha impulsado diversas iniciativas para fortalecer la economía local. Tradicionalmente, la región ha dependido de la pesca, la agricultura y el comercio fluvial. Sin embargo, en los últimos años, la Alcaldía ha promovido la diversificación económica, fomentando el turismo histórico y ecológico, así como la explotación sostenible de recursos minerales. Además, ha apoyado a pequeños productores y emprendedores locales a través de programas de capacitación y financiamiento.

**Características sociales**

La Alcaldía del Municipio Angostura del Orinoco tiene como prioridad el bienestar de sus habitantes, que superan los 400,000 en todo el municipio. A través de programas sociales, ha buscado mejorar la calidad de vida en áreas como la educación, la salud y la vivienda. Además, ha fomentado la participación ciudadana y la preservación de las tradiciones culturales, como las fiestas patronales y las expresiones artísticas locales. La Alcaldía también ha trabajado en la inclusión de las comunidades indígenas, promoviendo el respeto a sus derechos y costumbres.

**Características ambientales**

El Municipio Angostura del Orinoco es una región de gran riqueza natural, y la Alcaldía ha asumido un rol activo en su protección. Entre sus iniciativas destacan la promoción del turismo ecológico, la conservación del río Orinoco y la lucha contra la deforestación y la minería ilegal. Además, ha implementado programas de educación ambiental para concienciar a la población sobre la importancia de preservar los ecosistemas locales, como los bosques tropicales y los humedales.

* 1. **Problematización:**

**Nivel Macro**

En la era digital, el rendimiento y la vida útil de los equipos informáticos son fundamentales para la productividad de las organizaciones, especialmente en instituciones públicas como las alcaldías, donde el flujo de trabajo depende en gran medida de sistemas eficientes. Sin embargo, las computadoras, debido a su uso intensivo, enfrentan desafíos como la acumulación de archivos temporales, el desgaste físico por polvo, la desconfiguración de software y la obsolescencia programada. Estos factores generan pérdidas económicas, disminución de la eficiencia operativa y riesgos de seguridad, afectando no solo a una entidad, sino al ecosistema de servicios públicos interconectados.

**Nivel Meso**

En el caso específico de la alcaldía, el uso constante de los equipos sin un mantenimiento preventivo adecuado ha derivado en:

* **Fallas recurrentes**: Ralentización, cierres inesperados y corrupción de archivos.
* **Inoperancia temporal**: Interrupciones en servicios críticos debido a equipos fuera de operación.
* **Desconocimiento técnico**: Falta de capacitación del personal en buenas prácticas de uso y mantenimiento básico, lo que agrava los problemas.  
  Esta situación refleja una carencia de protocolos estandarizados para el cuidado de los equipos, así como la ausencia de diagnósticos periódicos que prevengan fallas mayores.

**Nivel Micro**

A nivel operativo, los colaboradores enfrentan:

* **Pérdida de tiempo**: Esperas prolongadas por equipos lentos o en reparación.
* **Estrés laboral**: Frustración al no poder cumplir con tareas por fallas técnicas.
* **Inseguridad de datos**: Riesgo de pérdida de información crítica por falta de respaldos o malware.  
  Además, la dependencia de soporte externo para soluciones básicas incrementa costos y tiempos de respuesta, perpetuando un ciclo de ineficiencia.

**MATRIZ FODA**

|  |  |
| --- | --- |
| **FORTALEZAS** | **DEBILIDADES** |
| Dotación de equipos informáticos adecuadas  Disposición del personal encargado en área de informática para compartir sus estrategias y estudios para ampliar nuestros conocimientos.  Departamento de informática con personal capacitado | El mantenimiento de los equipos de informática no es constante.  Algunos equipos están no operativos por mínimas fallas en mantenimiento.  Todos los sistemas operativos son Windows |
| **OPORTUNIDADES** | **AMENAZAS** |
| La institución está en la. Zona adyacente a la upt Bolívar qué es una universidad de perfil académico en informática.  Posibilidad que el personal reciba formación, actualización en el área de mantenimiento para el mejoramiento y rendimiento de los equipos, en alianza con instituciones gubernamentales en el municipio Angostura. | El servicio eléctrico en la zona presenta fallas constantes.  Debido a los cambios y avances tecnológicos en el área de informática los equipos con que cuenta la institución se hacen obsoletos lo cual requiere de una inversión por parte del Estado. |

**FASE 2. LA PLANIFICACIÓN**

Esta fase establece las bases operativas del proyecto socio-comunitario, definiendo sus objetivos, acciones y estructura temporal para garantizar su ejecución efectiva. Comienza con la formulación del Objetivo General, que sintetiza el propósito central del proyecto, alineado con su título y el resultado esperado al finalizar su implementación. A partir de este, se desglosan los Objetivos Específicos o Metas (hasta un máximo de 5), que detallan las acciones clave necesarias para alcanzar el fin propuesto, segmentando el trabajo en componentes manejables. Posteriormente, se elabora el Plan de Acción, donde se organizan las actividades según los objetivos planteados, especificando etapas, responsables, recursos, fechas y duración estimada. Finalmente, se consolida el Cronograma de Actividades mediante un Diagrama de Gantt, que visualiza la secuencia lógica de tareas, su temporalidad y seguimiento, asegurando una gestión ordenada y eficiente del tiempo. Esta fase es fundamental para transformar el diagnóstico en acciones concretas, priorizando la coordinación y la viabilidad del proyecto.

**2.1 Objetivo General:**

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de los Departamentos de Atención al Ciudadano, Administración, Catastro y Seracem de la Alcaldía del Municipio Angostura del Orinoco, ubicada en la Parroquia Catedral, Ciudad Bolívar - Estado Bolívar.

**2.2 Objetivos específicos:**

* Diagnosticarlas fallas que presentan los equipos de los diferentes Departamentos.
* Seleccionar los equipos que ameritan algún correctivo o mantenimiento.
* Planificar un periodo de tiempo para la aplicación del mantenimiento.
* Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software a los equipos en los diferentes Departamentos.

**PLAN DE ACCIÓN**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos o Metas** | **Actividades** | **Fecha** | **Lugar** | **Responsables** | **Recursos Materiales** |
| Diagnosticar las fallas que presentan los equipos de los diferentes Departamentos. | Identificar las fallas que presentan los equipos computacionales | 12/02/2025 | Departamentos de Atención al Ciudadano, Administración, Catastro y Seracem de la Alcaldía. | Autores, Jesús Muñoz |  |
| Seleccionar los equipos que ameritan algún correctivo o mantenimiento. | Agrupar los equipos que necesitan mantenimiento. | 20/02/2025 | Departamento de informática de la Alcaldía. | Autores, Jesús Muñoz |  |
| Planificar un periodo de tiempo para la aplicación del mantenimiento. | Hacer cronograma de actividades. | 12/03/2025 | Alcaldía, Departamento de informática | Autores, Jesús Muñoz | Cronograma |
| Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software a los equipos en los diferentes Departamentos. | Implementar el mantenimiento preventivo y correctivo a nivel de hardware y software. | 31/03/2025 | Alcaldía, Oficinas de Atención al ciudadano, Administración, Catastro y SERACEM. | Autores, Jesús Muñoz | USB Pendrive.  Destornillador.  Soplador de aire. |
| Comprobar el correcto funcionamiento de los equipos una vez aplicado el mantenimiento. | Verificar el correcto funcionamiento de los computadores. | 02/04/2025 | Departamentos de Atención al Ciudadano, Administración, Catastro y Seracem de la Alcaldía. | Autores, Jesús Muñoz |  |