

# Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos 2024

República de Colombia  
Ministerio de Igualdad y Equidad



**#InclusiónTotal**  
ParaLaPaz

Cra.: 89A #64c-30 - Bogotá  
[contacto@insor.gov.co](mailto:contacto@insor.gov.co)  
Tel.: (601) 439 12 21  
[www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)

# **INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR**

**Geovani Andrés Meléndres Guerrero**

Director General

**Néstor Julián Rosas**

Secretario General

**Helena Patricia Hernández Aguirre**

Subdirectora de Promoción y Desarrollo

**Luz Mary López Franco**

Subdirectora de Gestión Educativa

**Diego Armando López Cely**

Asesor de Dirección

**Carolina Ramos Castellanos**

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

**Luis Hernán Cuellar**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**Cilia Guio**

Jefe Oficina con funciones de Control Interno

**Documento elaborado por**

**Oficina Asesora de Planeación y Sistemas**

**Bogotá D.C, Diciembre de 2023**

## Contenido

<b>1. OBJETIVO</b> .....	5
<b>2. ALCANCE</b> .....	5
<b>3. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	5
<b>5. CONTEXTO ESTRATÉGICO</b> .....	7
<b>6. PLAN DE MANTENIMIENTO LI.ST.10</b> .....	8

## 1. OBJETIVO

Detallar los bienes tecnológicos que soportan los servicios misionales, administrativos y de gestión de la Entidad y definir los mantenimientos y/o soporte técnico con el que deben contar los mismos para la correcta disponibilidad de los servicios.

## 2. ALCANCE

Contribuir al oportuno y eficaz manejo de información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones ofrecidas por el proceso de Gestión TI, Minimizando costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el proceso de Gestión TI. A través de los seguimientos planteados en el plan para cada servicio tecnológico descrito garantizando la disponibilidad operativa en los servicios tecnológicos soportado con el mantenimiento preventivo o renovación del soporte respectivo, ofrecidos por el proceso de Gestión TI.

## 3. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional Para Sordos – INSOR, presenta a los grupos de interés, y a la ciudadanía el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos para la vigencia 2023. Incluye los servicios tecnológicos con los que actualmente cuenta el Instituto para soportar sus sistemas misionales, administrativos y de gestión, y cómo estos servicios tecnológicos se encuentran respaldados por soporte técnico y actividades de mantenimiento asociadas.

Dado que gran parte de los servicios tecnológicos se encuentran en el marco de contratos celebrados con diferentes proveedores se relacionan las vigencias de dichos contratos como soporte de las actividades de mantenimiento.

## 4. DEFINICIONES

**Agente:** Aplicación instalada para proceder con proceso de virtualización.

**Backup:** Copia de seguridad, copia de respaldo en tecnologías, es copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida. Mitigación: Conjunto de medidas que se pueden tomar para contrarrestar o minimizar los impactos negativos.

**Catálogo de servicios tecnológicos:** Es un inventario detallado y documentado de los servicios tecnológicos que provee TI a la institución.

**Contraseña:** Código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.

**Data Center:** "Centro de Datos". Esta definición engloba las dependencias y los sistemas asociados gracias a los cuales: Los datos son almacenados, tratados y distribuidos al personal o procesos autorizados para consultarlos y/o modificarlos.

**Dominio:**(Dominio de Internet) es un nombre de un servidor de Internet que facilita recordar de forma más sencilla la dirección IP de un servidor de Internet. Los dominios fueron creados para evitar recordar las direcciones numéricas de las páginas y servidores web.

**Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

**Internet:** Es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado TCP/IP.

**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 los servicios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

**Nombre de usuario:** (login) Cadena de caracteres que se utiliza para identificar a un usuario en la entrada a un sistema.

**Nube:** Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

**Parametrizar:** Es el proceso de organización y estandarización de la información que se ingresa en un sistema.

**Red Local:** Es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

**Seguridad Informática:** Es una disciplina que se encarga de proteger la integridad y la privacidad de la información almacenada en un sistema informático.

**Servicio:** es el medio por el cual se entrega valor a los clientes (dueño de proceso de negocio) para facilitar los resultados del negocio, que se quiere obtener, esto sin que los clientes asuman un riesgo y costo en sus centros de costo.

**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. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

**Servidor:** Es un ordenador o máquina informática que está al “servicio” de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que les suministran a estos, todo tipo de información.

**S.I.: Sistema de Información** - Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

**Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

**Tecnología de Información y Comunicaciones – TIC:** Es el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.

**TI y C:** Tecnología, Innovación y Ciencia.

## 5. CONTEXTO ESTRATÉGICO

El presente plan está alineado y contribuye al logro de la misión, visión y Plan Estratégico de Tecnologías-PETI.

<b>Articulación con el contexto estratégico</b>	
<b>Objetivo estratégico PETI al que aporta:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del INSOR basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad</li> <li>• Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo del INSOR para su aprovechamiento</li> </ul>
<b>Gestión Desempeño Institucional MIPG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad Digital</li> <li>• Política de Servicio al ciudadano</li> <li>• Gestión del conocimiento y la innovación</li> </ul>

De acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura TI de Colombia el lineamiento aplicable en el ámbito de soporte a los servicios tecnológicos del dominio de Servicios Tecnológicos, para el Plan es:

## 6. PLAN DE MANTENIMIENTO LI.ST.10<sup>1</sup>

*"...La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución.*

**Código:** LI.ST.10

**Ámbito:** Soporte de los Servicios Tecnológicos

**Dominio:** Servicios Tecnológicos

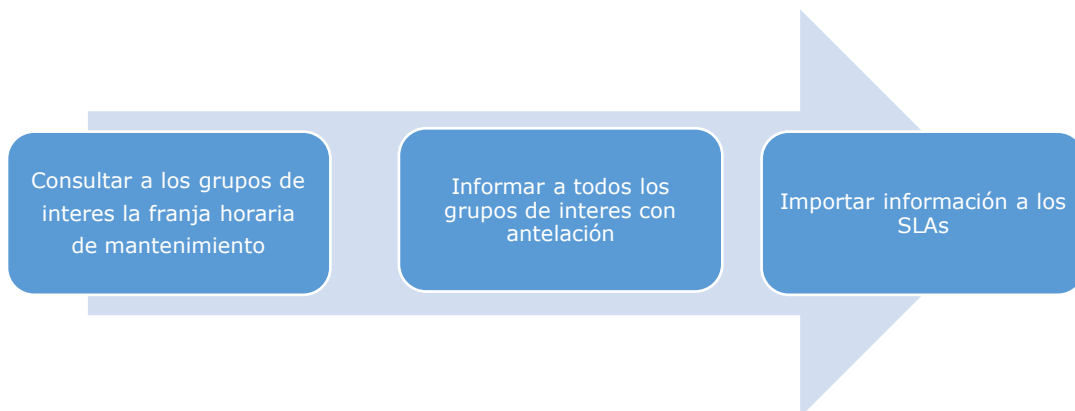
**Lineamiento:** *La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de mantenimiento preventivo sobre toda la infraestructura y los Servicios Tecnológicos..."*

Según la guía técnica G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, para elaborar el Plan de Mantenimiento se debe tener en cuenta que:

### **Entregable: Elaboración plan de mantenimiento.**

Las interrupciones del servicio pueden ser causadas además por labores de mantenimiento y actualización. Estas interrupciones programadas afectan la disponibilidad del servicio y por lo tanto deben ser planificadas para minimizar el impacto. Se deben aprovechar franjas horarias de inactividad para realizar las tareas que implican la degradación o interrupción del servicio.

Para ejecutar un mantenimiento es necesario realizar las siguientes actividades:



<sup>1</sup> <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-8842.html>



Fuente: Guía G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos/ Imagen 10.  
Proceso de planeación de mantenimiento.

Las actividades a ejecutar para el desarrollo, ejecución y cumplimiento del plan se describen en el archivo Excel adjunto: [Cronograma Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.xlsx](#) lo cual corresponde al contenido del plan.



Te invitamos a escanear este código, para  
conocer más sobre la **cultura sorda**.

República de Colombia  
Ministerio de Igualdad y Equidad

**INSOR**  
Instituto Nacional para Sordos