Igualdad

República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad

INSOR

Instituto Nacional para Sordos

Gustavo Francisco Petro Urrego
Presidente de la República

Francia Márquez Mina
Vicepresidenta de la República

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero
Director General

Adriana Margarita Urbina
Secretaria General

Diego Armando López Cely
Subdirector de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco
Subdirectora de Gestión Educativa

Carolina Ramos Castellanos
Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Estefanía Pisciotti Blanco
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

José Fernando Duque Gallego
Asesor de la Dirección General

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 2026

Contenido

INTRODUCCIÓN **4**
1. OBJETIVOS **4**
2. ALCANCE **4**
3. DEFINICIONES **5**
4. CONTEXTO ESTRATÉGICO **6**
5. ACTIVIDADES CLAVE DEL MANTENIMIENTO **8**

Carrera 89ª # 64C-30 Álamos Zona Industrial, Bogotá D.C
contacto@insor.gov.co
Tel: (601) 439 12 21
www.insor.gov.co

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional Para Sordos – INSOR, presenta el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.

Este plan incluye los servicios tecnológicos con los que actualmente cuenta el Instituto para soportar sus sistemas misionales, administrativos y de gestión.

Asimismo, describe cómo estos servicios tecnológicos se encuentran respaldados por soporte técnico y actividades de mantenimiento asociadas.

Dado que muchos 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.

1. OBJETIVOS

Detallar los servicios 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 (TIC) ofrecidas por el proceso de Gestión TI

Con esto se busca:

• Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el proceso de Gestión TI.

• Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios tecnológicos soportados con el mantenimiento preventivo o renovación del soporte respectivo, ofrecidos por el proceso de Gestión TI

3. DEFINICIONES

A continuación, se presentan algunas definiciones relevantes para la gestión de los servicios tecnológicos y el mantenimiento, incluyendo conceptos de arquitectura de sistemas:

Agente: Aplicación instalada para proceder con proceso de virtualización.

Arquitectura de Sistemas de Información (ASI): Permite planear y diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas de información que habilitan el cumplimiento de las funciones de una entidad pública. Identifica las necesidades de capacidades y servicios que se traducirán en requerimientos soportados por las arquitecturas de seguridad y tecnología.

Arquitectura de Solución: Está conformada por la caracterización de los Sistemas de Información involucrados en el ejercicio de arquitectura empresarial, incluyendo atributos, integraciones y las acciones o intervenciones (Ej: crear, evolucionar, integrar, eliminar) que se deben realizar al Sistema de Información.

Backup: Copia de seguridad o respaldo de los datos originales que se realiza para disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

Catálogo de Sistemas de Información: Es un inventario detallado y documentado que contiene las fichas técnicas de los sistemas de información de una institución. Es un artefacto clave para la gestión y el gobierno de las capacidades de T.I.

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" que engloba las dependencias y sistemas asociados donde los datos son almacenados, tratados y distribuidos.

Dominio de Internet: Es un nombre de un servidor de Internet que facilita recordar de forma más sencilla la dirección IP.

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

Mesa de servicio: Unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. Puede ser un punto único de contacto para los usuarios de los servicios de TI.

Mitigación: Conjunto de medidas que se pueden tomar para contrarrestar o minimizar los impactos negativos.

Nube (Cloud Computing): Se refiere a los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

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. Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) son críticos para garantizar atributos de calidad como disponibilidad, seguridad y confiabilidad.

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

Sistema de Información (S.I.): Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

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.

4. CONTEXTO ESTRATÉGICO

4.1 Articulación con el contexto estratégico

El presente plan está alineado y contribuye al logro de la misión, visión y Plan Estratégico de Tecnologías (PETI) del INSOR.

Objetivos estratégicos PETI a los que aporta:

• Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del INSOR basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.

• 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.

Gestión y Desempeño Institucional - MIPG: El plan se alinea con las políticas de Seguridad Digital, Servicio al ciudadano, y Gestión del conocimiento y la innovación.

4.2 Marco de Referencia de Arquitectura TI de Colombia

De acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura TI de Colombia, el plan aplica el lineamiento de soporte a los servicios tecnológicos del dominio de Servicios Tecnológicos.

El lineamiento relevante es:

• Plan de mantenimiento: La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas 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.

4.3 Lineamientos de Arquitectura de Sistemas de Información

El proceso de planeación de mantenimiento debe considerar las directrices de Arquitectura de Sistemas de Información (ASI), ya que los sistemas y aplicaciones son el soporte tecnológico de los procesos públicos. Estos lineamientos buscan que la entidad diseñe, desarrolle, modifique o adquiera aplicaciones que soporten adecuadamente los procesos para ofrecer mejores servicios.

El plan debe considerar:

• Intervenciones y Brechas: Las actividades de mantenimiento pueden ser vistas como intervenciones (crear, evolucionar, integrar, eliminar) que buscan cerrar las brechas existentes entre la situación actual y la situación objetivo de la Arquitectura de Sistemas de Información.

• Arquitecturas de Referencia: Las entidades son responsables de definir y aplicar arquitecturas de referencia en lo relacionado a los componentes de sistemas de información, para orientar el diseño de cualquier arquitectura de solución bajo parámetros y atributos de calidad definidos.

• Arquitecturas de Solución: Se debe garantizar la definición, documentación y actualización de las arquitecturas de solución tecnológica para cualquier proyecto a integrar al ecosistema arquitectónico.

5. ACTIVIDADES CLAVE DEL MANTENIMIENTO

Según la guía técnica G.ST.01 del MINTIC, las interrupciones programadas del servicio causadas por labores de mantenimiento y actualización afectan la disponibilidad. Por lo tanto, deben ser planificadas para minimizar el impacto, aprovechando franjas horarias de inactividad para realizar las tareas que implican la degradación o interrupción del servicio.

Las actividades a ejecutar para la planeación y cumplimiento del plan se describen a continuación:

1. Consultar a los grupos de interés la franja horaria de mantenimiento.

2. Informar a todos los grupos de interés con antelación.

3. Importar información a los SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio).

Nota: Las actividades detalladas para el desarrollo, ejecución y cumplimiento del plan se encuentran en los archivos: FOGT06 Formato Plan mantenimiento servicios tecnológicos V3. xlsx y Cronograma Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.xlsx

Igualdad

República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Instituto Nacional para Sordos
Tel: (601) 439 12 21
Carrera 89ª # 64C-30 Álamos Zona Industrial, Bogotá D.C
contacto@insor.gov.co
www.insor.gov.co