




**Gobernación del Archipiélago**  
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina


# PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

VERSIÓN 1.0 de 2023

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación:	Código:
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Versión: 01	Página 2 de 8

## Contenido

1.	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
3.	<b>ALCANCE Y APLICABILIDAD .....</b>	<b>4</b>
4.	<b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO .....</b>	<b>6</b>
5.	<b>RIESGOS .....</b>	<b>6</b>
6.	<b>ANEXOS .....</b>	<b>7</b>
7.	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>7</b>

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación:	Código:
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS  TECNOLÓGICOS</b>	Versión: 01	Página 3 de 8

## 1. INTRODUCCIÓN

La **GOBERNACIÓN DEL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**, en su compromiso con el aprovechamiento y uso eficiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la generación de valor, presenta a sus grupos de interés el Plan de Mantenimiento de sus Servicios Tecnológicos para la vigencia 2023, el cual tiene como propósito principal contribuir a mejorar la disponibilidad y capacidad de los servicios tecnológicos.

Por medio de los mantenimientos la Secretaría de las TIC busca cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación de la Gobernación, estos mantenimientos preventivos y correctivos de los servicios tecnológicos que tiene a cargo la Secretaría de las TIC. Son soportados por personal interno y terceros (proveedores), mediante la ejecución de contratos, permitiéndonos garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos.

La Secretaría de las TIC es la responsable de la ejecución y seguimiento al avance del plan de mantenimiento, de definir las cargas de trabajo, las funciones, roles, mecanismos de seguimiento, control, la transferencia de conocimientos y divulgación necesarias para la apropiación del plan al interior del área y en la Gobernación.

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación:	Código:
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Versión: 01	Página 4 de 8

## 2. OBJETIVO

Establecer un plan de seguimiento a las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo con las actividades necesarias que evite o mitigue las posibles fallas en los activos que conforman la infraestructura tecnológica (equipos, servidores, redes, conectividad, seguridad, servicios en nube) con los que se ofrecen los servicios tecnológicos de la Gobernación, de tal manera que se asegure la prolongación de la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica, con niveles de calidad adecuados.

## 3. ALCANCE Y APLICABILIDAD


El plan de mantenimiento de Infraestructura tecnológica de la Gobernación, se enmarca con uno de los lineamientos del MinTIC frente al ámbito denominado Soporte de los servicios Tecnológicos, todo esto dentro de la Arquitectura Empresaria (AE) que sugiere que “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”

En consecuencia, el presente plan corresponde a:

1. Definición de un cronograma que contemple los mantenimientos preventivos de los servicios tecnológicos de la Gobernación.
2. Asignación de responsabilidades a los colaboradores que hacen parte de la Secretaría de las TIC de la Gobernación, para que se proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos (hardware y software).

### INFRAESTRUCTURA:

- El Líder de infraestructura/servicios Tecnológicos, será el responsable de asegurar la transferencia de conocimiento del personal para el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo, realizará el seguimiento estratégico de la implementación del plan.

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación:	Código:
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Versión: 01	Página 5 de 8

#### EQUIPO DE TI:


- Implementar los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la Gobernación 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 de la Gobernación y la Mesa de Servicios, con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos.
- Verificar que el software este dentro del inventario propiedad de la Gobernación.
- Revisar el estado actual del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
- 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 y firmas actualizadas.
- Desinstalar todo el software que no disponga de correspondiente licencia.
- 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.

#### USUARIOS:

- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software).
- Cumplimiento de las políticas aplicables de la Secretaría de las TIC y de Seguridad de la Información.
- Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por la Secretaría de las TIC.

Los tipos de mantenimiento que se brinda desde la Secretaría de las TIC de la Gobernación son:

**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.

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación:	Código:
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Versión: 01	Página 6 de 8

**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 les da a los programas instalados (lógicos) software.

#### 4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El plan de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización de este, para no afectar las actividades diarias de los usuarios.


El técnico o especialista encargado de realizar los manteamientos reportará al líder de TI, el respectivo informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente.

Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán juntamente con el líder de TI y los supervisores de los contratos suscritos para la operación de los servicios de TI.

#### 5. RIESGOS

A continuación, se relacionan los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos:

- Falta de repuestos para el cambio durante el mantenimiento.
- Disponibilidad de talento humano para la realización del mantenimiento.
- Incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Imprevistos ajenos a la Gobernación
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación:	Código:
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS          TECNOLÓGICOS</b>	Versión: 01	Página 7 de 8

## 6. ANEXOS

Se relaciona el documento Plan de Mantenimientos Cronograma.xls el cual contiene la propuesta de actividades y fechas para la ejecución de los mantenimientos preventivos.

## 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**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.

**TIC** - Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: 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.


**Red Local:** Es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio. **Internet:** Es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado TCP/IP.

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

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

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

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

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación:	Código:
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Versión: 01	Página 8 de 8

**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.

**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.

**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.

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

**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.

**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.

**Acuerdo de nivel de servicio (ans):** Es un convenio entre un proveedor de servicios de ti y un cliente. describe las características del servicio de ti, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.