

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 1 de 10



## PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Bogotá, D.C., diciembre de 2020

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 2 de 10

### Tabla de contenido

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES .....	4
4.	NORMATIVIDAD .....	5
5.	PROCESOS TECNOLÓGICOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER .....	6
6.	PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS .....	7
7.	PLAN O LIENAMIENTOS .....	7
8.	RESPONSABILIDAD .....	9
8.1	EQUIPO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA: .....	9
8.2.	LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:.....	9
8.3.	USUARIOS: .....	9
9.	RIESGOS.....	10

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 3 de 10

## 1. OBJETIVO

Establecer el plan y directrices que contengan las actividades necesarias para el desarrollo de los mantenimientos a los sistemas de información de la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de prevenir, mitigar y corregir fallas o daños que se puedan presentar en los sistemas de información de la Entidad.

## 2. ALCANCE

Estas directrices descritas en el presente documento tienen el propósito de plantear los lineamientos técnicos de acuerdo al marco metodológico en el mantenimiento de sistemas de información adoptado en el cumplimiento del ciclo de vida de sistemas de información, determinando el equipos y roles, entregando los documentos de soporte donde se especifique de obligatorio cumplimiento por las distintas áreas de la entidad.

La Oficina asesora de Planeación – Gestión Tecnológica, es la responsable de la implementación y seguimiento al avance del plan de mantenimiento, de definir las cargas de trabajo, las funciones, roles, mecanismos de seguimiento y control, la transferencia de conocimientos y divulgación necesarias para la apropiación del plan al interior del área y en la Entidad.

Para la realización de los mantenimientos de los sistemas de Información, la Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica y demás oficinas que tengan a cargo sistemas de información debe programar ventana de mantenimiento en horario no hábil que estaría entre las 6:00 p.m. y las 5:00 a.m. del día siguiente, las ventanas de mantenimiento se programaran para los días miércoles o jueves con lo que se garantiza la continuidad del servicio de la Entidad. La programación de las ventanas de mantenimiento se debe programar en el plan de programación de mantenimientos de cada año y si se debe realizar una ventana de mantenimiento extemporánea esta se debe programar mínimo con una semana de anticipación y diligenciar el formato del plan de programación de mantenimiento

### 2.1 Objetivos Específicos

- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los Sistemas de Información.
- Establecer un protocolo para el desarrollo de los mantenimientos preventivos a los sistemas información de la Secretaría Distrital de la Mujer.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 4 de 10

### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Sistemas de Información:** los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

**Entregables:** Cualquier producto, resultado, documento o capacidad de prestar un servicio único y verificable que se produce para terminar un proceso, una etapa o un proyecto. En este caso debe planificarse al inicio de la gestión para la implementación y mantenimiento de los sistemas de información.

**OAP - GTI:** Oficina Asesora de Planeación - Gestión Tecnológica

**Guías:** Instrumentos documental que orienta los pasos a ejecutar para el cumplimiento de los lineamientos.

**Manuales:** Instrumento documental donde se definen los aspectos básicos y esenciales que permitan comprender mejor el funcionamiento de los sistemas de información

**Herramientas Tecnológicas:** Soluciones tecnológicas que soportan los procesos y/o procedimientos de gestión y gobierno de tecnologías de la información.

**Lineamientos:** Disposiciones o directrices que deben ser ejecutadas y cumplidas por los usuarios internos y contratistas.

**Rol:** define como el comportamiento o responsabilidades de un individuo o grupo de individuos trabajando en equipo, en el contexto de una organización.

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

**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.

**SLAS o ANS:** Describe los niveles de servicio que se deben prestar en la atención de la solución

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 5 de 10

**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.

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

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

**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.

**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.

#### 4. NORMATIVIDAD

- Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Manual de Gobierno Digital Dirigido a entidades públicas nacionales y territoriales, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2, documento conocido tradicionalmente como Manual de Gobierno en Línea y que ahora evoluciona para ser el Manual para la implementación de la política de Gobierno Digital, se encuentra incorporado en el artículo 2.2.9.1.2.2. del DUR-TIC.
- Decreto 620 de 2020: Establece los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales y componentes para interoperabilidad MinTIC.
- Decreto 1078 de 2015. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 6 de 10

- Decreto 415 de 2016. Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
- Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Resolución 0061 de 2014 “Por medio de la cual se adopta la Política de Seguridad de la Información en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones”.
- Circular No. 26 de 2018. Aseguramiento en la compra y desarrollo de aplicativos, páginas web y software en general.
- Ley 1341 de 2009: Por el 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.
- Decreto 1510 de 2013: Por el cual se reglamenta el Estatuto General de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
- Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (PETI)
- ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad.

## 5. PROCESOS TECNOLÓGICOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

Es importante contextualizar los procesos para la gestión y gobernabilidad de las tecnologías de la información, de acuerdo con las actividades que se llevan desde la Oficina Asesora de Planeación – Gestión Tecnológica al igual que la identificación de los usuarios internos y externos, capacidad, disponibilidad y continuidad de los sistemas de información requeridos para la operación, sostenibilidad y el cumplimiento de metas de la entidad. Como eje articulador se encuentra el Proceso de Gestión de Tecnológica, formalizado dentro del Mapa de Procesos de la Entidad como un proceso de apoyo.

Este proceso se encuentra enmarcado dentro de cuatro líneas de acción o procedimientos así:

1. GT-PR-12 GESTIÓN DE SOPORTE A USUARIOS E INCIDENTES TIC
2. GT-PR-16 GESTIÓN DE SOLUCIONES Y SERVICIOS
3. GT-PR-17 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES DE INFORMACIÓN
4. GT-PLT-01 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 7 de 10

## 6. PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

La Secretaría Distrital de la Mujer dentro de su software cuenta con las siguientes herramientas tecnológicas base para el desarrollo y sostenibilidad de un aplicativo informático que le permitan desarrollar sus actividades en las distintas áreas de la Entidad.

Servicio de infraestructura	Descripción
Nube	Servicio de nube pública donde se aloja la página web de la entidad, bases de datos, e infraestructura.
Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información. Servicio WIFI, que permite el acceso a internet a contratistas y visitantes.
Seguridad	Firewall Lógico
Servidores	Servidores físicos y virtuales el alojamiento de aplicaciones, bases de datos y servicios, ambientes de desarrollo y producción, hyperconvergencia.
Almacenamiento	Infraestructura SAN
Telefonía	Servicio de Telefonía IP – Comunicaciones Unificadas
Otras Instalaciones	UPS, Aire Acondicionado, Control de Acceso, Sensores de detección de Humo, Extintores.
Periféricos	Estaciones de trabajo, Impresoras, Escáner, TV, Tablero Digital, Sistema de Sonido Teatro en Casa, Video Proyector.

## 7. PLAN O LIENAMIENTOS

Identifica y gestiona la implementación de buenas prácticas en tecnologías de información y comunicación, realizando el diagnóstico de las necesidades con el propósito de mejorar la eficiencia de los sistemas de información y las comunicaciones.

Diagrama del plan de mantenimiento de acuerdo al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:



Fuente: MinTIC, Guía de servicios tecnológicos, G.ST.01

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 8 de 10

Teniendo en cuenta el plan de mantenimiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se establece el modelo de mantenimiento para la Secretaria Distrital de la Mujer así:

### **Mantenimiento Preventivo:**

Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos, el mantenimiento preventivo se realizará para la revisión de vulnerabilidades de software y realizar actualizaciones de plugin o librerías utilizadas y confirmar su correcto funcionamiento, el mantenimiento que se les da a los programas instalados (lógicos) software.

### **Mantenimiento Correctivo:**

Es aquel que se realiza de manera forzosa e imprevista, cuando ocurre un fallo o errores, y que impone la necesidad de corregir el sistema de información en los errores presentados para poder continuar con el uso adecuado.

### **Mantenimiento Adaptativo:**

Son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

### **Actividades de Mantenimientos preventivos:**

1. Seguimiento y Monitoreo
2. Se acordará con el administrador del Sistema Información la realización de este, para no afectar las actividades diarias de los usuarios.
3. Se realizará un análisis de impacto.
4. Análisis de riesgos: Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad.
5. Cronograma de actividades que reportará el encargado del mantenimiento.
6. Ejecución plan de acción correspondiente.

### **Actividades de Mantenimientos correctivos:**

1. Generación de incidente por medio de la mesa de ayuda
2. Asignación de caso al encargado de TI de manera prioritaria.
3. Se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización de este, de manera prioritaria.
4. Realización de pruebas de la corrección.
5. Análisis de riesgos: Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad, Falta de herramientas, pérdida de información,

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 9 de 10

6. Cronograma de actividades que reportará el encargado del mantenimiento.
7. Ejecución plan de acción correspondiente

El mantenimiento adaptativo requiere actividades y perfiles distintos de los del proceso de desarrollo y estarán inmersos dentro del plan de mantenimiento preventivo a equipos informáticos.

La estructura propuesta para el proceso de mantenimiento corresponde a las siguientes actividades



## 8. RESPONSABILIDAD

### 8.1 EQUIPO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA:

- Implementar los mantenimientos preventivos a los Sistemas de Información de la Entidad de acuerdo con las fechas estipuladas.
- Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos.

### 8.2. LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:

- Asegurar la capacitación del personal para realizar soporte y mantenimiento.
- Realizará el seguimiento estratégico al equipo de TI.
- Coordinar con el líder de infraestructura y líder del Sistema de Información encargados para la correcta ejecución del plan de mantenimiento.

### 8.3. USUARIOS:

- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los Sistemas de Información.
- Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por TI.
- Permitir el acceso al equipo de TI para realizar los correctos mantenimientos preventivos y correctivos.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	
	<b>OFICINA DE PLANEACIÓN – GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Versión 1
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Fecha de Emisión: 21/12/2020
		Página 10 de 10

## 9. RIESGOS

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

- Disponibilidad de recursos humanos para la realización del mantenimiento.
- Incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad (Por ejemplo: problemas del servicio de energía o infraestructura tecnológica.)
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.

## 10. PROGRAMACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO

Deberá ser elaborado durante el mes de febrero y dado a conocer durante el mes marzo de cada año, de forma obligatoria, con el objetivo de realizar la planeación adecuada de todos los aspectos relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo. En el anexo se encuentra el detalle del plan

## 11. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN SEMESTRAL DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

El Plan de mantenimientos será publicado en la Intranet Institucional, así mismo se informará previamente las fechas programadas para el mantenimiento preventivo; con el fin de solicitar a las(os) funcionarias(os) la colaboración pertinente para facilitar el desarrollo de las actividades programadas y/o ajustar el cronograma de ser necesario.

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
ELABORÓ	Gleidy Jennifer Jerez Mayorga Laura Estefanía Gómez Muñoz Giovanny Benítez Morales	Contratistas - Oficina Asesora de Planeación	
REVISÓ	Blanca Cecilia Liévano Lozano	Profesional Especializada - Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Adriana Estupiñán Jaramillo	Jefe Oficina Asesora Planeación	