

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL NIT: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 1 de 6
	PLANES INSTITUCIONALES		



PLAN DE TRATAMIENTO MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4.	ALCANCE	iError! Marcador no definido.
5.	MARCO NORMATIVO	iError! Marcador no definido.
6.	LINEAS ESTRATÉGICAS, ACCIONES E INDICADORES	4
7.	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	5

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL Nº: 900301249:3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 3 de 6
	PLANES INSTITUCIONALES		

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Tratamiento y Mantenimiento de Servicios Tecnológicos del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil tiene como objetivo asegurar la disponibilidad, integridad, continuidad y actualización de los recursos tecnológicos utilizados en los procesos institucionales, garantizando la prestación eficiente de los servicios a la ciudadanía y el cumplimiento de los objetivos misionales del Instituto.

Este plan se enmarca en las directrices del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), el Modelo de Gestión de TI de MINTIC y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los cuales promueven una gestión responsable, preventiva y orientada al mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica.

La tecnología no solo es soporte, sino un habilitador de la gestión cultural y turística, razón por la cual este plan se alinea con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, priorizando la eficiencia operativa, la mitigación de riesgos tecnológicos y el bienestar digital de los usuarios.

2. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la continuidad, seguridad, eficiencia y sostenibilidad de los servicios tecnológicos del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, mediante la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora continua que permitan el óptimo funcionamiento de los sistemas de información, infraestructura tecnológica y activos digitales.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los servicios tecnológicos esenciales para la operación institucional y su relación con los procesos misionales y de apoyo.
- Establecer protocolos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, redes y software institucional.
- Mitigar riesgos de fallas tecnológicas, pérdida de información, indisponibilidad o vulnerabilidades de seguridad.
- Fortalecer la capacidad institucional para gestionar adecuadamente el ciclo de vida de los activos tecnológicos.
- Asegurar la alineación del plan con el PETI, el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, y el Plan Estratégico Institucional.

4. MARCO NORMATIVO

- **Ley 1341 de 2009:** Principios y definiciones del ecosistema digital en Colombia.
- **Ley 1581 de 2012:** Protección de datos personales.
- **Decreto 1078 de 2015:** Régimen reglamentario del sector TIC.
- **Ley 1712 de 2014:** Transparencia y derecho de acceso a la información pública.
- **Guía para la gestión del mantenimiento tecnológico – MINTIC.**
- **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) – MINTIC.**
- **Modelo de Gestión de TI – Política de Gobierno Digital.**
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Dimensión 7: Información y Comunicación.**
- **Políticas institucionales de TIC y PETI del Instituto.**

5. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

El Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil cuenta con una infraestructura tecnológica básica que soporta los procesos administrativos, de comunicación y servicios a la ciudadanía. Sin embargo, se identifican las siguientes oportunidades y retos:

- **Infraestructura tecnológica:** Algunos equipos de cómputo presentan obsolescencia, con ciclos de uso superiores a cinco años y limitaciones para ejecutar nuevos sistemas operativos o software institucional.
- **Redes y conectividad:** Aunque se cuenta con servicio de internet institucional, no hay un sistema de monitoreo permanente del ancho de banda, ni respaldo alternativo en caso de fallas.
- **Software y licenciamiento:** Se hace uso de programas esenciales (sistemas de gestión documental, ofimática y correo), pero no todos los equipos cuentan con licencias actualizadas o respaldos automáticos configurados.
- **Mantenimiento:** Las actividades de mantenimiento preventivo son esporádicas, y las correctivas se realizan solo ante fallas evidentes. No se cuenta con un cronograma ni protocolos formalizados.
- **Seguridad de la información:** Aunque existe conciencia básica de la importancia de respaldos y antivirus, no hay un sistema integral de gestión de seguridad implementado, lo cual deja expuestos algunos procesos.

Metodología

El plan se elaboró con base en una metodología técnica y funcional que sigue cinco etapas:

1. **Identificación de los servicios tecnológicos esenciales:** Mapeo de los activos digitales y tecnológicos que soportan los procesos institucionales.
2. **Evaluación del estado actual:** Diagnóstico técnico y funcional del estado de cada servicio, equipo y red.
3. **Diseño de protocolos de mantenimiento:** Formulación de acciones preventivas, correctivas y de monitoreo, con periodicidades y responsables definidos.
4. **Articulación con planes institucionales:** Integración del plan con el PETI, el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, y el Plan de Acción Institucional.
5. **Implementación y seguimiento:** Ejecución de acciones con indicadores de desempeño, registro de novedades y actualización continua del plan.

6. LINEAS ESTRATÉGICAS, ACCIONES Y MATRIZ DE MANTENIMIENTO

Línea Estratégica	Acción Específica	Periodicidad	Responsable	Producto Esperado
1. Mantenimiento preventivo de infraestructura TIC	Realizar limpieza física y revisión de hardware de equipos de cómputo	Trimestral	Área TIC / Apoyo técnico	Informe de mantenimiento preventivo
	Verificar estado de cables de red, puntos de conexión y fuentes de poder	Trimestral	TIC / Logística	Lista de chequeo de conectividad
2. Actualización y licenciamiento de software	Verificar vigencia de licencias de software institucional (ofimática, antivirus, etc.)	Semestral	Área TIC	Registro de licencias y alertas de renovación
	Instalar actualizaciones de seguridad y sistema operativo	Bimensual	TIC	Registro de parches y actualizaciones aplicadas
3. Gestión de respaldos y contingencias	Realizar respaldos automáticos de	Semanal	TIC / Archivo	Reporte de respaldo completo

	información sensible y administrativa			
	Probar recuperación de información desde copias de seguridad	Trimestral	TIC / Coordinación general	Acta de simulacro o recuperación validada
4. Atención de incidentes y mantenimiento correctivo	Atender reportes de fallas de hardware, software o conectividad	Según solicitud	Área TIC / Soporte externo	Registro de incidentes y tiempos de respuesta
	Documentar protocolos de respuesta a incidentes tecnológicos	Anual	TIC / Planeación	Manual o instructivo de respuesta técnica
5. Seguridad tecnológica y monitoreo	Verificar funcionamiento de antivirus y firewall	Mensual	TIC	Informe de protección activa
	Realizar monitoreo de disponibilidad de internet y red local	Mensual	TIC / Dirección	Registro de caídas y niveles de servicio

7. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El seguimiento del plan se orienta a garantizar que la infraestructura tecnológica y los servicios de TI operen de forma eficiente, segura y sin interrupciones, minimizando riesgos y mejorando progresivamente la capacidad institucional.

Indicadores de Seguimiento

Indicador	Fórmula / Unidad de Medida	Meta 2025	Frecuencia	Fuente de Verificación
% de equipos con mantenimiento preventivo realizado	$(\text{Equipos mantenidos} / \text{Total de equipos}) \times 100$	$\geq 90 \%$	Trimestral	Registro de mantenimiento / Actas técnicas
% de licencias de software vigentes	$(\text{Licencias vigentes} / \text{Total licencias requeridas}) \times 100$	100 %	Semestral	Registro de licenciamiento
% de respaldos ejecutados según cronograma	$(\text{Respaldos ejecutados} / \text{Respaldos programados}) \times 100$	$\geq 95 \%$	Mensual	Reportes de backup / Bitácora de TIC
Tiempo promedio de respuesta a incidentes tecnológicos	Total, tiempo de atención / N° de incidentes (en horas)	≤ 24 horas promedio	Mensual	Registro de mesa de ayuda
% de cumplimiento del monitoreo de red y servicios	$(\text{Monitoreos realizados} / \text{Monitoreos programados}) \times 100$	100 %	Mensual	Informes técnicos de disponibilidad

Mecanismos de Evaluación y Mejora

- Bitácora de mantenimiento y soporte:**
Cada acción ejecutada será registrada en una base de datos con fecha, tipo de intervención, hallazgos y responsables.
- Auditorías internas de control tecnológico:**
Se programarán auditorías anuales a los sistemas críticos y servicios tecnológicos para verificar cumplimiento y seguridad.
- Reportes semestrales a la Dirección General y Comité Institucional de TIC:**
Informes sobre el cumplimiento del plan, alertas tempranas y necesidades de actualización.
- Actualización del plan:**
Este plan se actualizará anualmente o cada vez que se renueven equipos, sistemas o cambien las condiciones operativas.

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL N.º: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 6 de 6
	PLANES INSITUCIONALES		

5. Capacitación al personal:

Se incluirán jornadas de formación básica en uso responsable de equipos, seguridad de la información y manejo de incidentes.