



**INDUSTRIA DE LICORES  
DEL VALLE**

890.399.012 -0



# **INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE**

**P . M . S . T**

## **PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS 2021**

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
Oficina de Sistemas**

**ENERO  
2021**



**INDUSTRIA DE LICORES  
DEL VALLE**

890.399.012 -0



## CONTENIDO INTRODUCCIÓN

	PAGINAS
INTRODUCCION.....	3
1. DEFINICION DEL PLAN.....	4
2. RESPONSABILIDADES.....	5
3. PLAN DE MANTENIMIENTO.....	6-7
4. CONTROL DE CAMBIOS.....	8
5. APROBACION DEL PLAN DE MANTENIEMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS.....	8
ANEXO.....	9-10

## INTRODUCCIÓN

La Industria de Licores del Valle, 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 2021, el cual tiene como propósito principal contribuir a mejorar la disponibilidad en los servicios que ofrece tanto en hardware como en software a todos los usuarios al interior de la Industria de Licores del Valle.

El Plan de Mantenimiento permitirá a la Industria de Licores del Valle, minimizar los errores, fallas o daños que se puedan llegar a ocasionar por no realizar de forma periódica los mantenimientos a los elementos de hardware y software que componen la infraestructura en la cual se soportan los servicios tecnológicos. Se contemplan mantenimientos preventivos y correctivos de los servicios tecnológicos que tienen a cargo el Grupo interno de trabajo de la Oficina de Sistemas.

Dado que parte de los servicios tecnológicos son prestados por terceros (proveedores), mediante la ejecución de contratos, se relacionan dichos contratos en el Plan Anual de Adquisiciones como soporte de las actividades de mantenimiento a realizarse en la presente vigencia fiscal 2021.



**INDUSTRIA DE LICORES  
DEL VALLE**

890.399.012 -0



## 1. DEFINICION DEL PLAN

La Subgerencia Administrativa bajo el cual se encuentra adscrita la Oficina de Sistemas de Información de la Industria de Licores del Valle, es el responsable de la definición, realización, divulgación, seguimiento, control y evaluación del avance del plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos.

La definición de este plan se realizó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de las TIC en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

Los lineamientos bajo el cual se enmarca este plan, es el de Servicios Tecnológicos, el cual permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información por medio del cual se procesa la operación de la Empresa, el cual es de vital importancia para el normal funcionamiento y toma de decisiones a nivel gerencial.

Uno de los Indicadores del área de Sistemas, es el que tiene que ver con la eficacia del soporte brindado por el área de TI, en el que se busca establecer cómo se brinda el servicio y si este fue efectivo y cumplió el objetivo de dar solución al problema presentado por el usuario., por lo tanto el diseño y puesta en funcionamiento de este Plan es de gran ayuda para contar con una información real y confiable acerca de las necesidades más sentidas por la Oficina de Sistemas en el tema tecnológico.

## 2. RESPONSABILIDADES

EL JEFE DE SISTEMAS de la Industria de Licores del Valle, Será quien rinda cuentas del cumplimiento del plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos, realizará el seguimiento estratégico de la implementación del plan.

### PERSONAL DE LA OFICINA DE SISTEMAS

Serán los responsables de: Implementar los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la Industria de Licores del Valle, de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos acordados previamente con cada uno de los integrantes de la Oficina de Sistemas.

Dar Solución a las solicitudes de ocurrencia de eventos o solicitudes que los usuarios diligencien en el software de Mesa de ayuda de Helpeople., como mecanismo de seguimiento y control.

Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos mediante guías, manuales y capacitación de la forma como operan los sistemas de información en la Industria de Licores del Valle.

Identificar las actividades de soporte que presta el personal del área de Sistemas mediante la Mesa de ayuda de helpeople, de acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos de acuerdo al nivel del servicio.

Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software). Incluyendo el cumplimiento de los manuales y políticas aplicables por el área de Sistemas.

### 3. PLAN DE MANTENIMIENTO

Los tipos de mantenimiento que realiza el Equipo del área de Sistemas son:

**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.

**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, así como pérdidas económicas.

Nota: Los Mantenimientos preventivos y correctivos, para los servidores, UPS e Impresoras de la Entidad, se deben realizar con personal experto en esta materia, es por ello que se realiza mediante un contrato de soporte y mantenimiento, el cual se realiza cada año, en lo concerniente a Equipos de Cómputo, este se realiza con personal interno de la ILV., en el cual se establece un cronograma por áreas, el cual es aprobado por el Jefe de Sistemas para su respectivo cumplimiento.



**INDUSTRIA DE LICORES  
DEL VALLE**

890.399.012 -0



Para la vigencia 2021 se definen las siguientes actividades a desarrollar: A cargo del Grupo de Sistemas:

**MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS  
AÑO 2021**

Mantenimiento a Equipos de Computo, UPS e Impresoras de la ILV										
<b>DEPENDENCIAS</b>										
ADMINISTRATIVO		50	50							
MERCADEO				34	33	33				
FINANCIERO		34	33	33						
TESOERIA			50						50	
ALMACEN				50						50
ENFERMERIA	100									
PRODUCTO TERMINADO PRODUCCION				34	33	33				
MANTENIMIENTO			50			50				
LABORATORIO								50	50	
SECRETARIA GENERAL		34	33	33						
GESTION DOCUMENTAL				34	33	33				
GERENCIA	34	33	33							
CONTROL INTEGRAL				34	33	33				

Mantenimiento a todos los Servidores de la ILV										
SERVIDOR AS400 SERVIDOR DE LA RED SERVIDOR DEL DOMINIO SERVIDOR DEL BACKUP							50	50		

Mantenimiento a la infraestructura en comunicaciones.										
SERVIDOR AS400 SERVIDOR DE LA RED SERVIDOR DEL DOMINIO SERVIDOR DEL BACKUP									50	50



#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSION
2021-01-01	Documento original primera versión	00
2021-01-18	Ajuste al Documento Inicial	01

#### 5. APROBACION DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS.

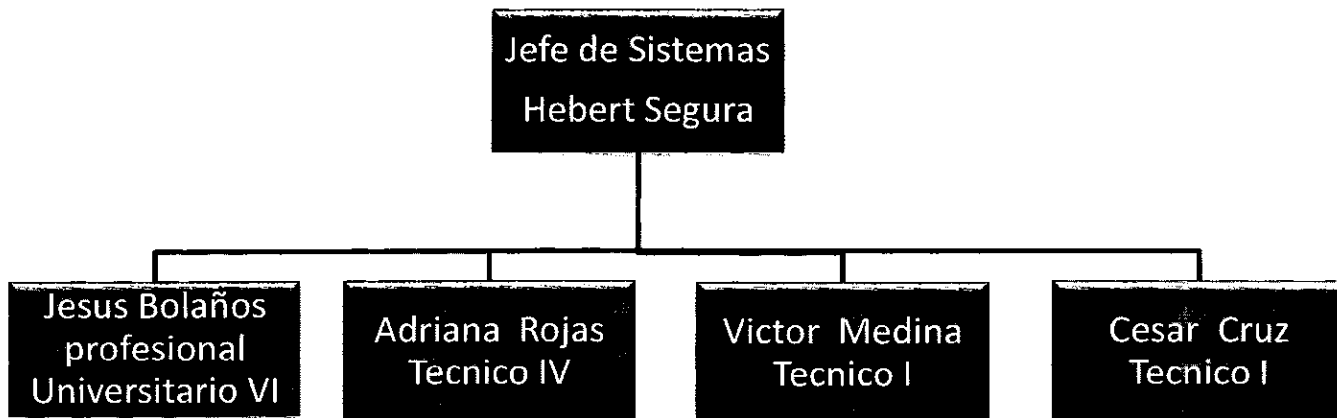
Se aprueba dicho Plan el día 18 de Enero de 2021, en su primera Versión.  
2021-01-18.

Aprobó

  
Hebert Arturo Segura Mollano  
Jefe de Sistemas

Copia Archivo.

#### ORGANIGRAMA ACTUALIZADO OFICINA DE SISTEMAS 2021





## ANEXO

### DEFINICIONES

**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.

**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.

**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.

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

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



**INDUSTRIA DE LICORES  
DEL VALLE**

890.399.012 -0



**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.

**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 **GESTIÓN TIC PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS** Código: ANSV-TIC-DO-05 Versión: 00 Fecha: 2019-01-31 Página 7 de 9 autorizados para consultarlos y/o modificarlos. **Seguridad Informática:** Es una disciplina que se encarga de proteger la integridad y la privacidad de la información almacenada en un sistema informático.

**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.

**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 Empresa.

**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.