



# PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 2023

# PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 2023

ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

CARLOS ALBERTO SALAZAR MUÑOZ- GERENTE

## 1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital SAN VICENTE DE PAUL comprometida con el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) contempla lo referente a los mantenimientos preventivos y correctivos de sus servicios tecnológicos en este documento, con la finalidad de prolongar el funcionamiento y vida útil de los equipos para optimizar los recursos informáticos y garantizar mejores condiciones laborales para los usuarios internos, teniendo en cuenta el volumen de trabajo y la necesidad de dar respuesta con eficiencia y oportunidad a los requerimientos exigidos por la Administración a sus diferentes dependencias.

Por medio de los mantenimientos, 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 Entidad.

La Dirección de TIC, es la responsable de la implementación y seguimiento al avance del plan de mantenimiento, de definir las cargas de trabajo, las funciones, roles, la transferencia de conocimientos y la divulgación necesaria.

## Objetivos

### Objetivo General

Realizar actividades para el desarrollo de los mantenimientos preventivos y correctivos a los elementos tecnológicos la institución, para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con la infraestructura tecnológica, con la seguridad informática; asegurando la prolongación de la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica, con niveles de calidad adecuados.

### Objetivos Específicos

- Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos
- Garantizar la continuidad de los servicios de TI ofrecidos por la Dirección de las TIC.
- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos
- Establecer un cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen.

### Alcance

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento preventivo y correctivo, el alcance de este documento corresponde a:

- Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la Entidad.
- Identificación del nivel de responsabilidad de los distintos actores

### Definiciones

**Mantenimiento 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 le da a los programas instalados (lógicos) software.

**Mantenimiento 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.

## Plan de Mantenimiento

### Descripción de actividades de Mantenimientos Preventivos

Los servicios de mantenimiento preventivo podrán realizarse con personal interno o vía contratos específicos que tengan dicha finalidad.

El mantenimiento preventivo debe considerar las siguientes actividades:

- Limpieza general del equipo: limpieza general interna de CPU, Teclado (limpieza general de teclas, membranas y tarjeta de circuitos), Mouse (consistente en limpieza general del sistema de foto sensor y sistema de movimiento), Monitor (limpieza general de plaquetas, disipadores de calor y verificación de fugas de tensión) y detección de errores en la unidad de CD (limpieza general y ajuste de conectores de alimentación y datos).
- Revisión de hardware: Mantenimiento y validación de cables y conectores USB y conectores UTP.
- Protección integral de información almacenada.
- Actualización de software gratuito.
- Sincronización con consola de antivirus

## Seguimiento y Monitoreo

El plan de mantenimientos preventivo se ejecutará y acordará con el usuario del servicio, herramienta o sistema, buscando no afectar sus actividades diarias.

El técnico o especialista encargado de cada frente de trabajo reportará al personal que disponga la gerencia, el respectivo informe correspondiente al mantenimiento,

para después realizar acciones que permitan mejorar el plan de acción correspondiente.

Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán juntamente con el gerente o a quien designe para que haga sus veces, con la finalidad de realizar la supervisión de los contratos suscritos para la operación de los servicios de TI.

## Riesgos

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

| NIVEL   | TIPO DE RIESGO | PROBABILIDAD | IMPACTO      | EFFECTOS   |
|---|----------------|--------------|--------------|--|
| Incumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de los responsables internos o externos.                             | Operativo      | Probable     | Menor        | Baja operatividad tecnológica para el desarrollo de iniciativas, programas y proyectos que garantizan servicios de calidad |
| Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad: ausencia de flujo energía, hechos naturales de impacto generalizado, etc.        | Operativo      | Raro         | Menor        | Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad                              |
| Ausencia de disponibilidad presupuestal para la contratación de personal o de un tercero que desarrolle el mantenimiento. | Operativo      | Probable     | Mayor        | Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad                              |
| Obsolescencia tecnológica que supere la finalidad del mantenimiento   | Estratégico    | Probable     | Mayor        | Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad                              |
| Ataques externos que superen los esquemas de seguridad dispuestos por la  | Seguridad      | Raro         | Catastrófico | Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad                              |

|         |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|
| entidad |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|

## Actividades generales

### En relación a licenciamiento de Software

- Controlar licenciamientos asociados a herramientas de Ofimática, Correo electrónico institucional, Antivirus, para atender todas sus responsabilidades en relación a los aplicativos misionales

### En relación a equipos de cómputo y periféricos:

- Revisar el estado del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario, gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
- Gestionar procesos de mantenimiento y limpieza de cada uno de los equipos informáticos, e impresoras.
- Mantener activos los antivirus
- 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.

### En relación con los Servidores y unidades de almacenamiento

Controlar la obsolescencia de los equipos y proponer la actualización de los mismos

- Gestionar directamente su configuración, utilizando metodologías y estrategias que permitan el mayor aprovechamiento de estos
- Gestionar los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo (ante fallas de operación)
- Hacer gestión de configuración de todos los servidores en relación con la aplicaciones y servicios que en ellos corren
- Gestionar la aplicación de parches a los sistemas operativos
- Mantener los más altos estándares de control de vulnerabilidad y seguridad informática

### En relación con los componentes de conectividad y red

- Controlar la obsolescencia de los equipos
- Gestionar directamente su configuración, utilizando metodologías y estrategias que permitan el mayor aprovechamiento de los mismos.
- Gestionar los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo (ante

fallas de operación)

- Hacer gestión de configuración de todos los componentes que no sean de los proveedores de servicios de conectividad
- Gestionar la aplicación de parches a los sistemas operativos de los componentes de red
- Mantener los más altos estándares de control de vulnerabilidad y seguridad informática

| Control de Cambios |         |             |
|--------------------|---------|-------------|
| Fecha              | Versión | Descripción |
| Enero 2023         | 1.0     | Creación.   |
|                    |         |             |