INDICE

- Introducción 3
- Objetivos 4
- Objetivo General 4
- Objetivos específicos 4
- Alcance 4
- Definiciones 5
- Plan de mantenimiento 5
- Descripción de actividades de Mantenimientos Preventivos 5
- Seguimiento y monitoreo 6
- Riesgos 7
- Responsabilidades 8
- Actividades generales que debe atender el área de sistemas 9

INTRODUCCION

La ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, comprometido 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 subgerencia Administrativa Financiera ejecuta el seguimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos que se ejecuten en toda la institución de manera veraz y eficiente.

Objetivos

Establecer las actividades del área de sistemas de la institución para el ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de sistemas y accesorios tecnológicos de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con la infraestructura tecnológica, con la seguridad informática y con la de red de datos de la Entidad; 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 equipos de sistemas y accesorios tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.
- Garantizar la continuidad de los servicios de TI ofrecidos por el área de sistemas de la institución.
- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos.
- Establecer un cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica.
- Definir los tiempos de respuesta de los mantenimientos correctivos a los servicios tecnológicos.

- Utilizar los formatos pertinentes para los mantenimientos correctivos y preventivos

Alcance

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, el alcance de este plan corresponde a:

- Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la Entidad.

- Identificación del nivel de responsabilidad de los distintos actores, tanto personal del área de sistemas, como usuarios y/o consumidores de servicios.

- Definición de tiempos de respuesta a los mantenimientos correctivos o soporte técnico.

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 dividir en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware y el que se les da a los programas instalados (lógicos) software.

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.

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 e informativas.

Área de sistemas: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. El área de sistemas puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

Canal institucional: Correo institucional socializado para la solicitud de incidentes o problemas con los servicios de Tecnología seria sistemas@ancianatosanmiguel.com.

Formatos de servicio: Es un documento utilizado por el área de sistemas para identificar los problemas o fallas que se presenten para realizar mantenimientos correctivos o en el momento de realizar los mantenimientos preventivos obtener por medio de firmar la certificación de que se realizo de acuerdo al cronograma el mantenimiento preventivo.

Plan de Mantenimiento

Descripción de actividades de Mantenimientos Preventivos
Los servicios de mantenimiento preventivo podrán realizarse con personal interno de la institución, con personas de la Mesa de Servicios o vía contratos específicos que tengan dicha finalidad.

Los mantenimientos preventivos que se ejecutan en la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, son realizados 1 vez al año. Estos procedimientos se realizan generalmente el último trimestre del año en curso para que las ejecuciones, tareas y posibles prefallas sean detectados antes de iniciar nuevo año lectivo.

La responsabilidad de estos mantenimientos es del área de sistemas de la institución y si en el caso tal hay que realizar el mantenimiento correctivo antes de que se requiera por cualquier eventualidad el área de sistemas estará dispuesta a resolver la tarea en el menor tiempo posible.

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.

De acuerdo al cronograma de mantenimiento se informa a los usuarios que día y jornada se realiza el mantenimiento para que el usuario se programe y de disponibilidad de tiempo al personal para ejecutar dichas tareas.

Si la falla se presenta y es por mantenimiento correctivo de acuerdo a la programación del día que se tenga en el área de soporte se realiza la solución de la manera más rápida y eficiente.

Al culminar los mantenimientos preventivos se hace entrega de los formatos firmados por los usuarios certificando que se realizado la tarea a satisfacción con entrega formal de que el equipo esta trabajando correctamente. Esta información es entregada a la subgerencia administrativa y financiera de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel con copia al área de Control Interno de la institución.

Cuando se desarrolla un mantenimiento correctivo se utilizan los formatos de fallas en el área de sistemas que posee el área encargada y se le realiza seguimiento por si la falla es recurrente y tomar medidas como cambio de equipo o revisiones externas como puntos eléctricos y cableado estructurado.

Riesgos

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

NIVEL	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFECTOS
Falta de recurso humano para la ejecución del Plan de mantenimiento preventivo en la entidad.	Operativo	Ninguna	Mayor	La ESE al tener un personal en el área de sistemas constante se pueden ejecutar los procesos.
Incumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de los responsables internos.	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	Operativo	Raro	Menor	Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad

NIVEL	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFECTOS
naturales de impacto generalizado, etc.				
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 en la entidad	Seguridad	Raro	Catastrófico	Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad

Responsabilidades

- Responsabilidad Subgerencia Administrativa y Financiera
  El área de subgerencia administrativa y financiera de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, será el responsable de dar cumplimiento al Plan de Mantenimiento a la infraestructura de TI que soporta los servicios tecnológicos a través del funcionario o contratista que designe y también realizará el control y seguimiento estratégico de la ejecución del plan de mantenimiento de servicios tecnológicos.

- Responsabilidad del área de sistemas de la institución:
  Ejecutar o coordinar la ejecución de los mantenimientos preventivos a toda la infraestructura que soporta los servicios tecnológicos que son su responsabilidad, de acuerdo con las fechas estipuladas.

  Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos dentro de los acuerdos de Niveles de Servicio

Mitigar los riesgos de operación

Capacitar en el correcto uso de herramientas y aplicativos a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.

- Responsabilidad de los Usuarios
  Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo de los Servicios Tecnológicos

  Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por el área de sistemas de la institución.

  Utilizar los mecanismos que provee el área de sistemas para escalar requerimientos, inquietudes o incidentes que se le presenten en el uso de la tecnología para el desarrollo de sus funciones

Actividades generales que debe atender el área de sistemas

En relación al soporte técnico:
- Configurar y hacer mantenimiento de las parametrizaciones de los flujos de escalamiento y acuerdos de niveles de servicio
- Gestionar los casos reportados en utilizando el formato de fallas en el área de sistemas acorde a las buenas prácticas.

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 del Instituto y o los servicios que ofrece
- Verificar que el software este dentro del inventario propiedad de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

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.
- 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 al área administrativa y financiera la actualización de los mismos
- Gestionar directamente su configuración, utilizando metodologías y estrategias que permitan el mayor aprovechamiento de estos

- 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 y proponer a la subgerencia administrativa y financiera la actualización de los mismos
- Gestionar directamente su configuración, utilizando metodologías y estrategias que permitan el mayor aprovechamiento de los mismos.
- 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
- Responder por la migración a nuevas tecnologías o versiones de conectividad acorde a las necesidades de Instituto

ANEXOS

N/A

APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Daniel Piedrahita Soporte Sistemas	Carolina Osorio González Subgerente Administrativa y Financiera	Sandra Marentes Astaiza Gerente

Control de cambios				
Versión	Fecha	pagina	Solicitante	Comentarios
0	04/01/2021	Documento Original	Subgerencia Administrativa y Financiera	N.A
1	30/01/2023	2	Subgerencia Administrativa y Financiera	Ajustes en el objetivo del documento.