

HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS 2025

MARIA TERESA HERNANDEZ PRADA
Gerente

ENERO 2025

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1. Objetivo General.....	4
1.2. Objetivos Específicos.....	4
2. ALCANCE.....	5
3. DEFINICIONES.....	6
4. PLAN DE MANTENIMIENTO.....	7
4.1. Tabla Actividades.....	7
4.2. Seguimiento.....	8
4.3. Riesgos.....	9
4.4. Responsabilidades.....	11
4.4.1 Líder grupo TIC.....	12
4.4.2 Usuarios.....	12
4.5 Actividades Generales que debe atender la unidad de servicios tecnológicos.....	13
5 CRONOGRAMA ACTIVIDADES.....	14
6 CONTROL DE VERSIONES.....	15

INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe, 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.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Definir el actuar de la oficina de Tecnología información, mediante actividades para el desarrollo de los mantenimientos preventivos y correctivos a los elementos tecnológicos del Hospital Regional José David padilla Villafañe, 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,

1.2. Objetivos Específicos

Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica del Hospital Regional José David padilla Villafañe.

- Garantizar la continuidad de los servicios de TI.
- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos del Hospital Regional José David padilla Villafañe.
- Diseñar y establecer el programa cronológico para la ejecución de las acciones preventivas y de ser el caso, correctivas.
- Garantizar la disponibilidad, integridad y escalabilidad de los servicios de tecnología.

2. ALCANCE

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento preventivo y correctivo del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, el alcance de este documento corresponde a:

- Definición de cronograma de actividades correspondientes al mantenimiento preventivo de los activos tecnológicos de la entidad.
- Identificación del nivel de responsabilidad de los distintos actores, tanto personal de la oficina de TI, como usuarios y/o consumidores de servicios.
- Definición de tiempos de respuesta a los mantenimientos correctivos o soporte técnico.
- Definición de las actividades comprendidas para cada tipo de mantenimiento.

3. DEFINICIONES

TIC: Tecnologías de la información.

Mantenimiento Preventivo: El mantenimiento preventivo es aquel que se realiza de manera programada, es el encargado de la conservación tanto de equipos como de periféricos e instalaciones mediante el chequeo y limpieza garantizando el buen funcionamiento y fiabilidad de estos.

Mantenimiento Correctivo: El mantenimiento correctivo es aquel que se implementa tras haberse presentado una falla o avería en el activo tecnológico y requiera de una reparación inmediata, su principal objetivo es corregir aquellas averías o fallas reparando las piezas involucradas o haciendo el cambio de estas.

Activos tecnológicos: Los activos tecnológicos comprende a aquellos dispositivos tecnológicos (Computador de mesa, computador portátil, impresoras, servidores, ups) que se encuentren actualmente en funcionamiento y sean de propiedad de la entidad.

CPU: La CPU o unidad central de procesamiento es el hardware de la computadora encargado de interpretar las instrucciones tanto de los programas informáticos como de los usuarios de los dispositivos.

HDD: Unidad de disco duro, es el principal dispositivo de almacenamiento de un dispositivo tecnológico, este implementa un sistema de grabación magnética que consta de un juego de discos rígidos girando a gran velocidad que junto con un cabezal de lectura y escritura ubicado sobre ellos permite el acceso aleatorio a los datos.

SSD: Unidad de estado sólido, es la evolución de los HDD, estos utilizan una memoria no volátil y microchips para el acceso a los datos, estos permiten velocidades de lectura y escritura superiores a las de una unidad de disco duro (HDD) lo que se traduce en mayores velocidades de respuesta en los dispositivos.

4. PLAN DE MANTENIMIENTO

Los servicios de mantenimiento preventivo podrán realizarse con personal interno de la oficina de Tecnología información, con personas de apoyo o vía contratos específicos que tengan dicha finalidad.

4.1. Tabla Actividades

	PREVENTIVO	CORRECTIVO
Descripción	Este se ejecuta de forma anticipada siguiendo un programa de trabajo establecido por los responsables de este, su propósito es evitar desperfectos, fallas o acciones peligrosas que puedan derivar en futuros riesgos.	Este se ejecuta de forma inesperada, se realiza de forma forzosa cuando se cuenta con la ocurrencia de fallos que evidencian la necesidad de reparar el equipo lo antes posible. Realización de las reparaciones necesarias con la mayor rapidez con el fin de evitar: 1. Daños materiales y humanos. 2. Pérdidas económicas o gastos no previstos. Perdida de información sensible o de alta necesidad.

Actividades	➤	Limpieza general del equipo (CPU, Teclado, mouse, Monitor).	➤	Ubicar el desperfecto o fallo.
	➤	Detección de errores en las unidades (CD, HDD, SDD).	➤	Realizar labores correctivas a las piezas involucradas o cambiar las mismas.
	➤	Revisión detallada del hardware, cableado con sus respectivos puertos de conexión.	➤	Realizar pruebas de funcionamiento posteriores al mantenimiento.
	➤	Velar por la protección y acceso a la información que pueda estar almacenada dentro de los equipos.	➤	Diagnóstico del equipo.
	➤	Actualizaciones de software necesarias y escaneo de virus.		

4.2. Seguimiento

El plan de mantenimiento de servicios tecnológicos se ejecutará de forma estratégica con el propósito de interferir lo menos posible las actividades diarias del personal responsable de los equipos intervenidos.

El profesional o personal encargado de cada actividad facilitará y socializará a su personal encargado un informe correspondiente al respectivo mantenimiento a ejecutar, que servirá como punto de partida para el análisis y decisión de las acciones a realizarse antes, durante y a posterior al mantenimiento.

Se efectuarán controles a la ejecución del plan de mantenimiento, estos mediante la implementación de los formatos establecidos por la entidad, dichos formatos son:

- Formato Hoja de vida de equipos.
- Formato de soporte técnico.

La ejecución del plan de mantenimiento de servicios tecnológicos puede ser víctima de inconvenientes o grupo de factores que pueden impedir su puesta en marcha, es por ello, que se han establecido los que se considera han de ser los posibles riesgos para el cumplimiento del plan de mantenimiento.

Riesgo	Tipo de riesgo	Probabilidad	Impacto	Efectos
Déficit de talento humano para cubrir las actividades planteadas en el plan de mantenimiento	Operativo	Probable	Grave	Estancamiento en la prolongación de la vida útil de los activos tecnológicos más antiguos aun en funcionamiento. Obstáculo para la posterior actualización de la infraestructura de red y telecomunicaciones de la entidad.
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
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 informáticos o externos que logren superar y vulnerar los esquemas de seguridad informática establecidos en la entidad.	Seguridad	Inusual	Catastrófico	Retraso en el desarrollo de actividades y servicios de la entidad. Robo o alteración de información sensible para la entidad. Vulneración a la política y al plan de seguridad informática establecido por la oficina de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la alcaldía.
Errores humanos	Operativo	Posible	Seria	Retrasos en el cumplimiento de actividades y fechas establecidas en el plan de mantenimiento. Retraso en la prestación de los servicios que la entidad ofrece a la ciudadanía. Presencia de gastos o cambios de hardware no planeados.
Impedimentos o restricciones derivadas de la situación sanitaria aun persistente.	Estratégico	Posible	Moderada	Retrasos en el cumplimiento del plan de mantenimientos. Retraso en la mejora optimización de los activos tecnológicos de la entidad.

4.4 Responsabilidades

Siguiendo con las recomendaciones establecidas por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (MinTic). La oficina de las tecnologías de la información, será la 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.

	REPUBLICA DE COLOMBIA  HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFañE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NIT: 892.300.445-8	Código: GIR – XX Mn- 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/09/2017
	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Página 12 de 15

4.4.1 Líder grupo TIC

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.
- Mantener actualizado el catálogo de servicios y actividades de soporte que debe prestar el personal de Servicios Tecnológicos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe y asegurarse de contar con las capacidades pertinentes, bien sea de manera directa o vía contratos de soporte y mantenimiento.

4.4.2 Usuarios

Los usuarios son autónomos y en ellos recae la responsabilidad para el buen uso y manejo adecuado de cada uno de los servicios tecnológicos (hardware y software) así mismo, es responsable por el manejo de credenciales (usuarios y contraseñas), quienes accedan a ellas y a la información que estas puedan derivar. Todo lo anterior con el fin de dar cumplimiento de las políticas aplicables, establecidas en el plan de seguridad de la información.

El usuario es también responsable por escalar o solicitar los servicios (requerimientos, inquietudes, incidentes o soporte en general) que pueda necesitar en el uso de los activos tecnológicos y el cumplimiento de sus funciones.

	REPUBLICA DE COLOMBIA  HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NIT: 892.300.445-8	Código: GIR – XX Mn- 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/09/2017
	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Página 13 de 15

4.5 Actividades Generales que debe atender la unidad de servicios tecnológicos.

El personal funcionario de la OTIC, en cumplimiento de sus labores debe garantizar el cumplimiento de responsabilidades y tareas derivadas del propio funcionamiento diario de la entidad y equipos tecnológicos.

Personal comprendido por personal contratado (Profesionales, técnicos) con el objeto de dar cumplimiento a las actividades pertinentes al plan de mantenimiento.

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

	REPUBLICA DE COLOMBIA  HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NIT: 892.300.445-8	Código: GIR – XX Mn- 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/09/2017
	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Página 14 de 15

- 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

5 CRONOGRAMA ACTIVIDADES

Para el año 2025 se define el cronograma de servicios tecnológicos como un componente más del plan de mantenimiento hospitalario, el cual reposa en las instalaciones del Hospital detallando las actividades que deben ser desarrollados por los responsables propuestos para cada actividad y deben también, ser ejecutados dentro de las fechas establecidas dentro del presente documento.

	REPUBLICA DE COLOMBIA  HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NIT: 892.300.445-8	Código: GIR – XX Mn- 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/09/2017
	MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Página 15 de 15

6 CONTROL DE VERSIONES

FECHA	Versión	RESPONSABLE
24 de enero de 2025	1.0	Gerardo Cesar Mosquera Quintero Asesor de Sistemas