


	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA NIT. 891.180.091-4		
COD: MN-01	VIGENCIA 2022	VERSION 01	FECHA: 03/01/2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo.....	3
2.1. Objetivo General.....	3
2.2. Objetivos Específicos.....	3
3. Alcance del Documento.....	4
4. Actividades de los Responsables.....	4
5. Responsabilidad.....	5
5.1. OTSI “Oficina Técnica de Servicios e Ingeniería”.....	5
5.2. EQUIPO DE TI.....	5
5.3. USUARIOS.....	5
6. Plan de Mantenimientos.....	6
6.1. CORRECTIVO.....	6
6.2. PREVENTIVO.....	6
7. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS.....	6
8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	7
9. RIESGOS.....	7

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: DEICY LIZCANO PASTRANA	Nombre YINED CORTES PASTRANA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
COD: MN-01	VIGENCIA 2022	VERSION 01	FECHA: 03/01/2022

1. INTRODUCCIÓN



Comprometido la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS con el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en su plan de gestión estratégico de TI, contempla todo lo referente a los mantenimientos preventivos y correctivos de sus servicios tecnológicos. Este plan permite a la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS contar con un registro detallado de necesidades, falencias e intervalos de tiempo; variables con las cuales el equipo de TI conoce la naturaleza de la operación, la calidad de los servicios que se suministran desde los diferentes grupos y los recursos que pueden requerirse para optimizar su funcionamiento, así como facilitar las actividades.

En este plan se detalla el cronograma de la prestación de servicios que garantiza el uso de las herramientas tecnológicas habilitadas por la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS, donde el equipo de TI brinda soporte a los usuarios, realizando tareas de administración y mantenimiento de la infraestructura, los sistemas y plataformas de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.

Por medio de los mantenimientos preventivos, la OTSI “Oficina Técnica de Servicios e Ingeniería” 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 ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.

Adicionalmente, el plan de mantenimiento permite actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: DEICY LIZCANO PASTRANA	Nombre YINED CORTES PASTRANA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
COD: MN-01	VIGENCIA 2022	VERSION 01	FECHA: 03/01/2022

control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios.

La Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información es la responsable de la implementación y seguimiento al avance del plan de mantenimiento, de definir las cargas de trabajo, las funciones, roles, mecanismos de seguimiento y control, la transferencia de conocimientos y divulgación necesarias para la apropiación del plan al interior del área y en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.

2. OBJETIVOS

El presente capítulo se divide en el objetivo general y en objetivos específicos para el plan de mantenimiento de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.

2.1. Objetivo General



Describir el cronograma que contenga las actividades necesarias para proporcionar soporte técnico a la operación de los servicios tecnológicos de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS, para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con los equipos, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS; asegurando infraestructura confiable, con niveles de calidad adecuados, programando los mantenimientos preventivos y dando solución eficaz a los eventos por medio de mantenimientos correctivos.

2.2. Objetivos Específicos

➤ Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.

➤ Designar las actividades de soporte al personal competente de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: DEICY LIZCANO PASTRANA	Nombre YINED CORTES PASTRANA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
COD: MN-01	VIGENCIA 2022	VERSION 01	FECHA: 03/01/2022

la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.

- Implementar las recomendaciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de TI del estado, para garantizar la calidad de los servicios tecnológicos de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.
- Medir los niveles de desempeño de los servicios tecnológicos, garantizando un óptimo funcionamiento en todas las áreas de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS, el alcance de este documento corresponde a:



- La definición del cronograma de mantenimientos preventivos para los servicios tecnológicos de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.
- Asignación de responsabilidades al equipo de Departamento de Sistema de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS, para que se proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos como hardware y software.

4. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES

Teniendo en cuenta las necesidades de los servicios tecnológicos de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS, las siguientes corresponden a las actividades a ejecutar por parte del equipo de Departamento de Sistema:

- Verificar que el hardware y software este dentro del inventario, propiedad de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS o si es equipo alquilado.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: DEICY LIZCANO PASTRANA	Nombre YINED CORTES PASTRANA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
COD: MN-01	VIGENCIA 2022	VERSION 01	FECHA: 03/01/2022

- Revisar el estado actual del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
- Iniciar el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos, e impresoras.
- Revisar el estado actual del antivirus, comprobar si esta con la respectiva licencia y firmas actualizadas.
- 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.
- Se debe reportar los mantenimientos en el debido formato correspondiente, por parte del técnico, y dar el reporte al coordinador de infraestructura.

5. RESPONSABILIDAD.



5.1. OTSI "Oficina Técnica de Servicios e Ingeniería":

El jefe de la Oficina de Tecnologías de información, o el coordinador encargado, será el responsable de asegurar la capacitación del personal para el cumplimiento del plan de mantenimiento. Realizar el seguimiento estratégico de la implementación del plan de mantenimientos.

5.2. EQUIPO DE TI:

- Implementar los mantenimientos preventivos y correctivos a los servicios tecnológicos de la Entidad de acuerdo con las fechas estipuladas.
- Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: DEICY LIZCANO PASTRANA	Nombre YINED CORTES PASTRANA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
COD: MN-01	VIGENCIA 2022	VERSION 01	FECHA: 03/01/2022

- Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.
- Identificar las actividades de soporte que presta el personal de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS y la Mesa de Ayuda, de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos.

5.3. USUARIOS:

- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software).
- Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por El Area de Sistema.

6. PLAN DE MANTENIMIENTOS

Para la realización del plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos de la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS, se tuvo en cuenta la guía de servicios tecnológicos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de Min TIC para los siguientes pasos:

6.1. 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.



6.2. 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.

7. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS

A continuación, se presenta el cronograma general de mantenimientos preventivos para los servicios tecnológicos de la ESE HOSPITAL SAN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: DEICY LIZCANO PASTRANA	Nombre YINED CORTES PASTRANA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
COD: MN-01	VIGENCIA 2022	VERSION 01	FECHA: 03/01/2022

FRANCISCO DE ASIS, de la misma manera se anexa el plan detallado de actividades de mantenimiento:

PLAN DE MANTENIMIENTO	
ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Mantenimientos preventivos	Trimestral
Mantenimientos Correctivos	Por Evento

8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO:

El cronograma de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización del mismo, para no afectar las actividades diarias de los usuarios.

El técnico reportará al coordinador de infraestructura el respectivo informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente.

9. RIESGOS:

Algunos de los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos son:

- Falta de herramientas como repuestos para cambio durante el mantenimiento.
- Disponibilidad de recursos humanos para la realización del mantenimiento.
- Incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Sucesos imprevistos ajenos a la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.

(Por ejemplo: problemas del servicio de energía).

- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: DEICY LIZCANO PASTRANA	Nombre YINED CORTES PASTRANA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022	Fecha: 22/12/2022
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es