PLAN DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

E.S.E. Hospital SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA

CONTENIDO

INTRODUCCION

El Hospital San Juan de Dios de Pamplona, comprometido con el uso eficiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), establece el presente Plan de Mantenimiento de los Servicios Tecnológicos para la vigencia 2026. Este plan organiza actividades preventivas, correctivas y de mejora sobre equipos, redes, plataformas y sistemas de información que soportan la operación asistencial y administrativa.

El plan busca asegurar niveles adecuados de disponibilidad, continuidad y desempeño, reduciendo fallas y costos imprevistos, y garantizando que los mantenimientos se ejecuten con registros, evidencias y coordinación con las dependencias usuarias.

1. MARCO ESTRATÉGICO

El plan se formula de manera articulada con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETI) de la E.S.E., el cual promueve la prestación de servicios tecnológicos con buenas prácticas, calidad, alta disponibilidad y mejora continua.

Para 2026 se refuerza la articulación con el modelo de gestión de servicios (enfoque ITIL), y con el esquema institucional de seguridad y privacidad, de manera que los mantenimientos preventivos contribuyan directamente a reducir incidentes, preservar la información y mejorar la experiencia del usuario interno.

2. OBJETIVO GENERAL

Definir el cronograma, las actividades, responsables, evidencias e indicadores para la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos de los servicios tecnológicos de la E.S.E. durante la vigencia 2026, con el fin de prevenir, mitigar y corregir fallas, prolongar la vida útil de los activos y garantizar continuidad operacional.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Planificar y ejecutar el mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica (hardware, software, redes y seguridad).
- Reducir paradas no programadas y fallas recurrentes mediante rutinas estandarizadas y registros verificables.
- Definir responsables, ventanas de mantenimiento y coordinación con las dependencias para minimizar afectación del servicio.
- Fortalecer la atención correctiva a través de mesa de servicio y niveles de prioridad para incidentes y requerimientos.
- Hacer seguimiento mediante indicadores de ejecución, disponibilidad, tiempos de atención y efectividad del mantenimiento.

3. ALCANCE

Aplica a la sede principal del Hospital y a los puestos/centros de salud adscritos en los cuales la E.S.E. administra o soporta servicios tecnológicos. Incluye actividades sobre equipos de cómputo, impresoras, red de datos, enlaces, equipos de comunicaciones, servidores, almacenamiento, respaldos y sistemas de información.
Cuando existan servicios tercerizados, el plan define actividades de supervisión, evidencias y coordinación con el supervisor del contrato y el proveedor.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Oficina de Informática y Estadística

- Planificar el cronograma anual de mantenimiento y coordinar ventanas de intervención con las dependencias.
- Ejecutar o supervisar mantenimientos preventivos y correctivos, garantizando registros y evidencias.
- Administrar mesa de servicio, priorización, asignación y cierre de incidentes/requerimientos.
- Realizar seguimiento de indicadores y presentar informes a la Subdirección Administrativa y/o instancia que aplique.

4.2 Responsables funcionales de proceso

- Autorizar ventanas de mantenimiento y facilitar acceso a áreas y equipos.
- Reportar oportunamente incidentes y fallas, describiendo síntomas y afectación.

4.3 Usuarios

- Hacer uso adecuado de equipos y sistemas asignados.
- No instalar software no autorizado ni manipular configuraciones técnicas.
- Reportar fallas de manera oportuna por los canales definidos.

5. PLAN DE MANTENIMIENTO 2026

Para efectos del presente plan, se consideran los siguientes tipos de mantenimiento:

- **Preventivo:** intervención programada (limpieza, verificación, ajustes, actualizaciones y pruebas) para reducir probabilidad de fallas.
- **Correctivo:** intervención no programada ante falla o degradación, para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.
- **Mejora/optimización (cuando aplique):** ajustes planificados para mejorar desempeño, capacidad, seguridad o estabilidad.

5.1. Portafolio mínimo de servicios tecnológicos cubiertos

Categoría	Componentes típicos	Periodicidad sugerida 2026	Responsable primario
Equipos de usuario	PC/portátiles, periféricos, impresoras	Trimestral (preventivo) + a demanda (correctivo)	TI
Red y conectividad	Switches, AP, cableado, enlaces, Wi-Fi	Mensual (revisión) + trimestral (preventivo)	TI
Servidores/virtualización	Servidores físicos/virtuales, servicios base	Mensual (revisión) + trimestral (preventivo)	TI
Respaldo y recuperación	Backups, almacenamiento, pruebas de restauración	Diario/semanal (ejecución) + trimestral (prueba)	TI
Seguridad tecnológica	Firewall, antimalware, parches, cuentas privilegiadas	Mensual (parches/revisión) + continuo (monitoreo)	TI
Sistemas de información	Kubapp y aplicativos de apoyo (según inventario)	Trimestral (revisión) + a demanda (incidentes)	TI + Proveedor (si aplica)

5.2. Actividades mínimas de mantenimiento preventivo (por dominio)

Las rutinas pueden ajustarse según criticidad del servicio y disponibilidad de recursos.

- Equipos de usuario: limpieza, verificación de hardware, estado de disco, actualizaciones del sistema operativo, revisión de drivers, eliminación de software no autorizado.
- Impresoras: limpieza, verificación de consumibles, calibración básica, revisión de colas de impresión y controladores.
- Red y conectividad: revisión de logs, estado de enlaces, backup de configuración de equipos críticos, verificación de puntos de red y Wi-Fi.
- Servidores: estado de recursos (CPU/RAM/almacenamiento), verificación de servicios, revisión de alertas, parches, revisión de integridad.
- Backups: verificación de ejecución, rotación, almacenamiento, pruebas de restauración (muestra) y documentación.
- Seguridad: actualización antimalware, revisión de usuarios privilegiados, revisión de accesos, verificación de configuración perimetral.

6. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN (MANTENIMIENTO PREVENTIVO)

El procedimiento se estandariza para su aplicación en sede y centros adscritos. Se ejecuta conforme al cronograma 2026 y usando formatos institucionales.

Paso	Actividad	Responsable	Evidencia mínima
6.1	Identificación de equipos/servicios a intervenir según cronograma y criticidad	TI	Listado de intervención
6.2	Consulta de hoja de vida del equipo / ficha técnica del servicio	TI	Hoja de vida / ficha
6.3	Preparación de material, herramientas y repuestos básicos	TI	Checklist de alistamiento
6.4	Identificación de ubicación y coordinación con usuario / dependencia	TI + Dependencia	Registro de coordinación
6.5	Evaluación de necesidad de traslado (si aplica) o ventana de intervención	TI	Acta / registro
6.6	Ejecución del mantenimiento y registro en protocolo	TI	Formato de protocolo diligenciado
6.7	Verificación de funcionamiento (pruebas) y entrega al usuario	TI + Usuario	Acta/observaciones
6.8	Archivo de documentación y reporte al líder/coordinador	TI	Carpeta/registro consolidado

7. CRONOGRAMA 2026 (SEDE Y CENTROS ADSCRITOS)

Para evitar desactualización por fechas fijas, el cronograma 2026 se maneja por ventanas trimestrales de ejecución. Las fechas exactas se acuerdan con cada centro de salud y se registran en el Anexo de Programación Operativa.

Centro	Ventana 1	Ventana 2	Ventana 3	Ventana 4	Ejecución
Pamplonita	T1 (Feb–Mar)	T2 (May–Jun)	T3 (Ago)	T4 (Oct–Nov)	Sí/No / Observaciones
Cácota	T1 (Feb–Mar)	T2 (May–Jun)	T3 (Ago)	T4 (Oct–Nov)	Sí/No / Observaciones
Chitagá	T1 (Feb–Mar)	T2 (May–Jun)	T3 (Ago)	T4 (Oct–Nov)	Sí/No / Observaciones
Cucutilla	T1 (Feb–Mar)	T2 (May–Jun)	T3 (Ago)	T4 (Oct–Nov)	Sí/No / Observaciones
Mutiscua	T1 (Feb–Mar)	T2 (May–Jun)	T3 (Ago)	T4 (Oct–Nov)	Sí/No / Observaciones
Silos	T1 (Feb–Mar)	T2 (May–Jun)	T3 (Ago)	T4 (Oct–Nov)	Sí/No / Observaciones
Pamplona (sede)	T1 (Feb–Mar)	T2 (May–Jun)	T3 (Ago)	T4 (Oct–Nov)	Sí/No / Observaciones

Nota: La periodicidad puede ser mensual para servicios críticos (servidores, respaldos, red principal) y trimestral para estaciones de trabajo, según capacidad operativa.

8. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y MESA DE SERVICIO

El mantenimiento correctivo se gestiona mediante mesa de servicio, registrando la solicitud, priorizando por impacto y urgencia, y dejando evidencia de diagnóstico, solución y cierre.

8.1. Priorización sugerida (alineada a gestión de servicios)

Tipo	Prioridad	Ejemplo	Tiempo objetivo de atención (referencia)
Incidente	Alta	Afectación total del servicio (caída de red, sistema crítico)	≤ 30 min (respuesta inicial)
Incidente	Media	Afectación parcial	≤ 50 min (respuesta inicial)
Incidente	Baja	Degradación sin detención total	≤ 120 min (respuesta inicial)
Requerimiento	Alta	Mejoras que afectan necesidades críticas del negocio	≤ 48 horas
Requerimiento	Media	Solicitudes sin impacto crítico	≤ 96 horas
Requerimiento	Baja	Solicitudes menores/ajustes	Según programación

9. SEGUIMIENTO, MONITOREO E INDICADORES

El seguimiento busca evidenciar cumplimiento del cronograma, efectividad del mantenimiento y mejora de la calidad del servicio.

10. RIESGOS Y CONTROLES

Riesgo	Impacto	Control/mitigación 2026
Falta de herramientas o repuestos	Retrasos e indisponibilidad	Stock mínimo de consumibles críticos, acuerdos con proveedor y compras planificadas.
Baja disponibilidad de recurso humano	Incumplimiento del cronograma	Priorización por criticidad, programación por ventanas y apoyo por contrato (si aplica).
Incumplimiento de tiempos de respuesta	Afectación a servicios asistenciales	Priorización por impacto/urgencia, SLAs y seguimiento semanal.
Sucesos imprevistos (energía/infraestructura)	Interrupción de servicios	UPS, pruebas, plan de contingencia y coordinación con mantenimiento locativo.
Reporte tardío de fallas	Daño mayor / repetición	Campañas de uso de mesa de servicio, canal único de reporte, socialización semestral.
Malware/ransomware por equipos desactualizados	Pérdida de información / caída	Parches, antimalware, restricciones de instalación y copias de seguridad con pruebas de restauración.