

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AÑO 2024

Elaborado por:

Alexandra María López Sevillano Jefe
Oficina TIC

Ing. Johana Barragán Garzón
Líder Infraestructura

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214

Tabla Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. ALCANCE	3
4. TIPOS DE MANTENIMIENTO.....	3
4.1 Mantenimiento preventivo	4
4.2 Mantenimiento correctivo	4
5. ALCANCE DE LOS MANTENIMIENTOS	5
6. CRONOGRAMA EQUIPOS DE COMPUTO.....	6
7. CRONOGRAMA SERVIDORES	6
8. CRONOGRAMA EQUIPOS DE COMUNICACIONES.....	6
9. CRONOGRAMA EQUIPOS DE SEGURIDAD Y HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD.....	6
10. CRONOGRAMA PLANTA TELEFONICA.....	7
11. SEGUIMIENTO.....	7
12. RIESGOS.....	7
13. HOJA DE RUTA.....	8

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214



**INSTITUTO
 NACIONAL DE
 SALUD**

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud se encuentra comprometido con el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos en el INS, con el fin de garantizar su operación, monitoreo, revisión, mantenimiento preventivo y correctivo, por tanto, la Oficina TIC, proyecta, define, estructura y presenta el siguiente plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura TI y que es administrada desde la Oficina TIC.

2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar y describir las actividades requeridas para la ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos generando estrategias para la toma de acciones necesarias y pertinentes para el adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos del INS.

3. ALCANCE

Presentar el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos en el INS describiendo las actividades requeridas para el desarrollo de los mantenimientos preventivos y correctivos para la tomar las acciones necesarias y pertinentes para el adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos del INS.

4. TIPOS DE MANTENIMIENTO

Desde la Oficina de TIC del INS se realizan los siguientes tipos de mantenimiento a saber:

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

4.1 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo consiste en la realización de labores de mantenimiento programadas periódicamente con el fin de evitar futuras anomalías e imprevistos. Se trata, en resumen, de arreglar los dispositivos antes de que fallen.

El término "mantenimiento preventivo" comprende un amplio abanico de actividades prohibidas y tareas generales. Hasta cierto punto, todos los componentes de un sistema de producción tienen que ser revisados periódicamente; por lo general, como mínimo es necesario limpiarlos y lubricarlos. Otros contextos pueden requerir revisiones más exhaustivas que conlleven un importante reacondicionamiento, reparaciones o incluso la sustitución de algunas piezas¹

4.2 Mantenimiento correctivo

Se trata de un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo.

Este tipo de mantenimiento corrige los errores del equipo que dependen de la intervención para volver a su función inicial. Estas prácticas de mantenimiento no dependen de los planes de mantenimiento y, por consiguiente, la posibilidad de que no haya piezas de repuesto en existencia es alta. Además, es posible que no encuentre ningún técnico de mantenimiento disponible para resolver el problema en este momento, ya que las fallas son totalmente imprevistas.

Aunque en algunos casos es inevitable, el mantenimiento correctivo acaba teniendo un mayor impacto financiero en las empresas, ya que suele implicar la indisponibilidad prolongada del equipo. El hecho es que un porcentaje significativo de estas fallas puede evitarse si se aplican planes de mantenimiento preventivo.

¹ <https://www.ibm.com/es-es/topics/what-is-preventive-maintenance>

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

Sin embargo, este modelo siempre será necesario y puede aplicarse a equipos con bajos niveles de criticidad, cuyas fallas no interfieran con la productividad de la empresa.²

5. ALCANCE DE LOS MANTENIMIENTOS

A continuación, se describen los elementos a los cuales se les realiza mantenimientos periódicos con el fin de mantener su adecuado funcionamiento.

EQUIPOS DE COMPUTO	Equipos de computo (De mesa y portátiles) Impresoras
SERVIDORES	Servidores tipo rack y blade alojados en la entidad y que aun cuenta con soporte vigente y no han cumplido su ciclo de vida.
EQUIPOS DE COMUNICACIONES	Equipos de red tanto para soportar la operación de la red cableada (LAN) o la red WIFI.
EQUIPOS DE SEGURIDAD Y HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD	Equipos para proteger la red de perímetro.
PLANTA TELEFONICA	Conjunto de elementos para el funcionamiento de los canales de comunicación telefónicos.

² <https://www.aner.com/blog/mantenimiento-correctivo.html>

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

6. CRONOGRAMA EQUIPOS DE COMPUTO

- Primer (1) semestre del año se realizará mantenimiento de software (Actualizaciones, nombre de host, antivirus, contraseñas de administrador)
- Segundo (2) semestre físico (Limpieza externa).

7. CRONOGRAMA SERVIDORES

- Se realiza un (1) mantenimiento preventivo anual directamente ejecutado por los fabricantes de las soluciones de servidores que cuentan con soporte.

8. CRONOGRAMA EQUIPOS DE COMUNICACIONES

- Se realiza por demanda y dependiendo de liberaciones de firmware o recomendaciones técnicas que genere el fabricante con miras a mejorar las condiciones técnicas de los equipos.

9. CRONOGRAMA EQUIPOS DE SEGURIDAD Y HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD

- Se realiza por demanda y dependiendo de liberaciones de firmware o recomendaciones técnicas que genere el fabricante con miras a mejorar las condiciones técnicas de los equipos.

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214

10. CRONOGRAMA PLANTA TELEFONICA.

- Un (1) mantenimiento anual que incluye limpieza de componentes y validación del software existente.

11. SEGUIMIENTO.

El plan de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y en el caso de que los usuarios se vean afectados por la interrupción de los servicios durante el desarrollo de un mantenimiento, este debe ser avisado con anterioridad con miras a que se tomen las medidas necesarias para no generar afectaciones en el cumplimiento del quehacer misional.

El colaborador encargado reportará al Jefe de la Oficina TIC, el respectivo informe correspondiente al mantenimiento y pruebas de funcionamiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente. Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán entre las partes involucradas con miras a garantizar que una vez finalizada la actividad todo quede operando con normalidad.

12. RIESGOS

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

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214

13. HOJA DE RUTA

Para seguimiento, control y ejecución del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se encuentra articulado y alineado con los Planes, Directrices y Sistema de Gestión de Calidad del INS, como se relacionan a continuación:

- **Plan de Acción**, en el cual se definen los indicadores de gestión, ejecución financiera, avance y cumplimiento de los objetivos, proyectos, actividades y tareas de este.
- **Matriz Caracterización del Riesgo**, estructurados por clase de riesgo Operativo, Usuario, Productos y Prácticas, Ejecución y Administración de Procesos de este.
- **Plan Anual de Adquisiciones de Bienes y Servicios**, definición de la ejecución presupuestal asignados a la Oficina TIC.
- **PETIC**, representa una guía de acción clara y precisa para la gestión de las TIC, durante el periodo (2023 – 2026) en el INS.

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214