

*Innovamos para mejorar*

CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - SISTEMAS  
VIGENCIA 2023

*Innovamos para mejorar*

## TABLA DE CONTENIDO

|   |   |
|---|---|
| INTRODUCCIÓN.....                                       | 3 |
| 1. ALCANCE.....   | 3 |
| 2. OBJETIVOS .....                                      | 4 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL.....                              | 4 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                        | 4 |
| 3. PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS..... | 5 |
| 3.1. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....             | 5 |
| 4. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS.....                    | 8 |

*Innovamos para mejorar*

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, se basa en su compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de estándares internacionales como el ISO 27001 y la metodología ITIL. De esta manera busca mantener su infraestructura tecnológica en condiciones optimas de mantenimiento y calidad. Para la implementación del presente plan también se contempla el levantamiento y uso de procedimientos, formatos y sistemas que permitan registrar la programación de mantenimientos preventivos de hardware, el registro de eventos de mantenimientos correctivos, la programación de actualizaciones de programas informáticos y la retro alimentación con los integrantes de la entidad acerca de las buenas practicas para el correcto uso de los recursos tecnológicos.

### 1. ALCANCE

El presente Plan de mantenimiento de servicios tecnológicos contempla la elaboración de un programa de mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica de la oficina de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.

*Innovamos para mejorar*

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Contar con métodos, actividades y fechas de cumplimiento para los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, de esta manera asegurar la presentación del servicio de manera optima y sin interrupciones.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el cronograma de actividades de mantenimiento preventivo para los equipos que componen la infraestructura tecnológica de la entidad.
- Definir un canal de comunicación y registro de los eventos y requerimientos de soporte técnico para los usuarios de la entidad.
- Establecer mecanismos de seguimiento para las actividades del cronograma planteado.

### 3. PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El presente plan establece una hoja de ruta frente al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de tecnología de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga. El ministerio de las TIC recomienda los siguientes pasos para la planeación y ejecución de los mantenimientos.



Tomado de: Min TIC . Guía de servicios Tecnológicos

#### 3.1. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Definición Mantenimiento Preventivo: En las operaciones de mantenimiento, el mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento, por oposición al mantenimiento correctivo que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.

*Innovamos para mejorar*

El principal objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. Las tareas de mantenimiento preventivo pueden incluir acciones como cambio de piezas desgastadas, cambios de aceites y lubricantes, etc. El mantenimiento preventivo debe evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran.

Algunos de los métodos habituales para determinar qué procesos de mantenimiento preventivo deben llevarse a cabo son las recomendaciones de los fabricantes, la legislación vigente, las recomendaciones de expertos y las acciones llevadas a cabo sobre activos similares. Relativo a la informática, el mantenimiento es la revisión de equipos en funcionamiento para garantizar su buen desempeño, tanto de hardware como de software en un ordenador o PC.

Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema. Dentro del mantenimiento preventivo existe software que permite al usuario vigilar constantemente el estado de su equipo, así como también realizar pequeños ajustes de una manera fácil.

Además, debemos agregar que el mantenimiento preventivo en general se ocupa en la determinación de condiciones operativas, de durabilidad y fiabilidad de un equipo en mención este tipo de mantenimiento ayuda en reducir los tiempos de parada que pueden generarse por mantenimiento correctivo. En lo referente al mantenimiento preventivo de un producto software, se diferencia del resto de tipos de mantenimiento, especialmente del mantenimiento de actualización, que se produce generalmente tras una petición de cambio por parte del cliente o del usuario final o tras un estudio de posibilidades de mejora

## *Innovamos para mejorar*

en los diferentes módulos del sistema, el preventivo se produce para garantizar el funcionamiento en las condiciones actuales de prestaciones, seguridad y fiabilidad.

Aunque el mantenimiento preventivo es considerado valioso para las organizaciones, existen una serie de fallas en la maquinaria o errores humanos: averías, mal uso, etc. que son impredecibles a la hora de realizar estos procesos de mantenimiento. El mantenimiento preventivo programado y la sustitución planificada de equipos son dos de las tres políticas disponibles para los ingenieros de mantenimiento.

**Definición Mantenimiento Correctivo:** Se denomina mantenimiento correctivo aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos para corregirlos o repararlos. Históricamente es el primer concepto de mantenimiento y el único hasta la Primera Guerra Mundial, dada la simplicidad de las máquinas, equipamientos e instalaciones de la época. El mantenimiento era sinónimo de reparar aquello que estaba averiado. Este mantenimiento que se realiza luego que ocurra una falla o avería en el equipo que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo, presenta costos por reparación y repuestos no presupuestadas, pues puede implicar el cambio de algunas piezas del equipo en caso de ser necesario, siendo muy común en caso de desgaste de las mismas en el equipo de cómputo.

El presente plan busca anticipar los eventos de mantenimientos correctivos, realizando actividades mantenimiento preventivo que permitan mitigar el riesgo de daño en los computadores, infraestructura de red, servidores y demás elementos que componen las tecnologías de la información de la entidad.

*Fuente definición mantenimiento Correctivo:*

*[https://es.wikipedia.org/wiki/Mantenimiento\\_correctivo](https://es.wikipedia.org/wiki/Mantenimiento_correctivo)*

*Innovamos para mejorar*

## 4. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS

| Elemento                   | Tipo de mantenimiento | Periodicidad       | Responsable                 |
|----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|
| Sistema GD                 | Preventivo            | Anual              | Contrato Proveedor/Sistemas |
|                            | Correctivo            | Cuando se requiera | Contrato Proveedor/Sistemas |
| Impresoras                 | Preventivo            | Semestral          | Sistemas / Proveedor        |
|                            | Correctivo            | Cuando se requiera | Sistemas / Proveedor        |
| Scaners                    | Preventivo            | Semestral          | Sistemas / Proveedor        |
|                            | Correctivo            | Cuando se requiera | Sistemas / Proveedor        |
| Computadores de escritorio | Preventivo            | Semestral          | Sistemas                    |
|                            | Correctivo            | Cuando se requiera | Sistemas / Proveedor        |
| Computadores portátiles    | Preventivo            | Semestral          | Sistemas                    |
|                            | Correctivo            | Cuando se requiera | Sistemas / Proveedor        |

Elaboró: JOSE DAVID VELÁSQUEZ MAYORGA - Profesional Universitario – Ingeniero de Sistemas –

Revisó: Claudia Milena Martínez- Subdirectora Administrativa (D)- CPSM.