

 <p>Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E. Mediana Complejidad NIt. 891500084 - 7</p>	<p><b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO</b> CÓDIGO:300.3.1.31.160 VERSIÓN: No. 3 PAGINA: 1 DE 15</p>		
--	--	--	---

# PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2021

ACTUALIZACIÓN 2021

*“Siempre Mejor”*

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro de Santander de Quilichao – Cauca Teléfonos: (2)  
8292423 – 8443098 Ext. 128 -117 Cel 3105036633  
[gerencia@hfps-ese.gov.co](mailto:gerencia@hfps-ese.gov.co) - [serviciosti@hfps-ese.gov.co](mailto:serviciosti@hfps-ese.gov.co) –  
[direccioni@hfps-ese.gov.co](mailto:direccioni@hfps-ese.gov.co)

### Control de cambios y actualizaciones de documento.

Fecha	Cambios realizados.
Diciembre 2014	Versión Inicial del Documento.
Enero de 2020	Versión: 2  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión por el coordinador de servicios de TI</li> <li>✓ Actualización de frecuencias de equipos</li> <li>✓ Actualización inventario de equipos</li> <li>✓ Se anexan planillas detalladas del inventario</li> </ul>
Enero de 2021	Versión: 3  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización de inventario de equipos.</li> <li>✓ Actualización de frecuencias en el calendario de mantenimiento</li> <li>✓ Actualización de procedimientos y conectores de actividades para la oportuna consolidación de informes.</li> </ul>

*“Siempre Mejor”*

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>1. OBJETIVO GENERAL:</b> .....	5
<b>1.1. Objetivos Específicos:</b> .....	5
<b>2. DEFINICIONES</b> .....	5
<b>2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> .....	6
<b>2.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:</b> .....	6
<b>3. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> .....	6
<b>3.1. LEVANTAMIENTO DE INVENTARIO</b> .....	7
<b>3.2. ACTIVIDADES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> .....	7
<b>4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b> .....	10
<b>5. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN</b> .....	11
<b>6. RECOMENDACIONES A USUARIOS FINALES</b> .....	14
<b>7. INFORMES SEMESTRALES DEL RESULTADO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO Y FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORA</b> .....	15

*“Siempre Mejor”*

## INTRODUCCIÓN

**La Oficina de Dirección de TI**, es el área encargada de la planificación y elaboración de las políticas, procedimientos y acompañamiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, las cuales buscan apoyar la toma de decisiones, generando transformaciones importantes de TI que impacten positivamente el desempeño funcional, investigativo y administrativo del Hospital Francisco de Paula Santander.

Dentro de estos preceptos se enmarcan los planes de mantenimiento preventivo y correctivo aplicable a todos los equipos de cómputo y comunicaciones del Hospital Francisco de Paula Santander, que permitan garantizar la continuidad de las operaciones asistenciales y administrativas que involucren el uso de equipos de cómputo.

Hoy en día, los computadores, servidores y Switches se han convertido en una herramienta importante para el desarrollo de las actividades asistenciales de investigación y de gestión administrativa, ya que permiten apoyar procesos estadísticos, simulaciones, análisis de información, el acceso a todo un mundo de conocimiento publicado o compartido por diferentes personas y/o entidades.

El uso de estas herramientas, hace que sea importante realizar frecuentemente mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo y comunicaciones del Hospital Francisco de Paula Santander, que busquen minimizar al máximo la pérdida de información, la prevención por mal funcionamiento, o la pérdida definitiva de las maquinas, ocasionadas por daños irreversibles de los componentes con los cuales son construidos estos elementos, de no prevenirse esta situación se generarían altos costos operativos por reposición para la institución. Este mantenimiento estaría

*“Siempre Mejor”*

a cargo el personal de las empresas que tiene el contrato, siguiendo las directrices de la oficina de Dirección de TI .

## 1. OBJETIVO GENERAL:

Generar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y comunicaciones del Hospital Francisco de Paula Santander, que garanticen la continuidad de las operaciones asistenciales y administrativas de la institución.

### 1.1. Objetivos Específicos:

1. Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y comunicaciones del Hospital Francisco de Paula Santander.
2. Realizar el inventario de los equipos de cómputo y comunicaciones de las áreas asistenciales y administrativas del Hospital Francisco de Paula Santander.
3. Diagnosticar las condiciones generales de cada equipo de cómputo y comunicaciones de la institución, con el propósito de determinar las condiciones de operación de los mismos y disminuir posibles daños ocasionados por falta de mantenimiento.
4. Mantener en óptimas condiciones de operatividad los equipos de cómputo y comunicaciones para así mejorar su rendimiento.

## 2. DEFINICIONES

**2.1. MANTENIMIENTO:** Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones deseadas.

*“Siempre Mejor”*

**2.2. MANTENIMIENTO 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 las computadoras, el mantenimiento se puede dividir en dos, el que se le da al equipo (físico) y el que se les da a los programas instalados (lógicos).

**2.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Este mantenimiento se dará cuando exista una falla en el equipo de cómputo, y consiste en corregir el error ya sea físico o lógico, no necesariamente este tipo de mantenimiento incluye al preventivo, pero una vez corregido el error se puede aprovechar para prevenir otros.

**La oficina de Dirección de TI** del Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E ha elaborado un plan de trabajo con respecto al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo. El cual permita prolongar la vida útil de los equipos de cómputo, servidores de red, y de equipos de comunicaciones. Así mismo, minimiza la tasa de desperfectos y aumenta la productividad de los equipos al reducir el tiempo hora/equipo y hora/hombre no útil.

### **3. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

**La oficina de Dirección de TI**, planificará el mantenimiento preventivo tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo y comunicaciones activos con que cuenta el Hospital Francisco de Paula Santander. El responsable de la constitución del Plan de Mantenimiento será el Líder del proceso, y el responsable de la Ejecución del Plan serán su coordinador de servicios de TI y sus contratistas.

*“Siempre Mejor”*

El plan de mantenimiento preventivo contará con las siguientes fases:

### **3.1. LEVANTAMIENTO DE INVENTARIO**

Para poder ejecutar el plan de mantenimiento preventivo, es necesario contar con un inventario actualizado que contemple los diferentes aspectos técnicos de cada uno de los equipos de cómputo y comunicaciones, así como su ubicación física y centro de costo. El levantamiento de la información de los equipos computacionales con los que cuenta la institución se realizará con base al calendario propuesto en la sección 5 de este documento denominada: ***Cronograma de Ejecución***, en el cual de manera alterna se actualiza el inventario. Esta información debe retroalimentarse al proceso de Costos, así como los informes y cuando se tenga novedades se reportará al cierre del mes donde se presentó la novedad, como bajas o nuevos ingresos.




### **3.2. ACTIVIDADES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

La finalidad es prevenir y minimizar la probabilidad de fallas, mediante el reemplazo o ajuste de aquellos elementos de mayor desgaste o uso en los equipos.

Este servicio se brindará con un mínimo de 2 veces al año por equipo, pero para aquellos equipos que se encuentran en áreas de mayor exposición y uso se realizará por lo menos 3 veces al año por equipo y en el caso de requerimientos o a pedido de servicios puntuales.

Las actividades que se van a desarrollar durante el proceso de mantenimiento preventivo serán:

***“Siempre Mejor”***

	<p align="center"><b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO</b></p> <p align="center">CÓDIGO:300.3.1.31.160 VERSIÓN: No. 3 PAGINA: 8 DE 15</p>		
---	---	--	---

1. Informar a los jefes de área del inicio del proceso de mantenimiento correctivo para contar con la disposición y el tiempo para llevar a cabo este proceso. Se debe notificar por escrito con mínimo cinco días de anterioridad al inicio de la fecha programada para el mantenimiento.
  
2. Durante el primer mantenimiento preventivo se procederá a actualizar los datos del inventario del equipo y sus periféricos, aspectos técnicos referentes a su ubicación física y usuario responsable del mismo, permitiendo contar con el historial de servicios por equipo y facilitar la identificación de fallas recurrentes y justificar adecuadamente reemplazos de partes, retiro y cambio de equipo, o incremento de capacidad operativa de la maquina.
  
3. Verificar que el equipo este registrado en el inventario de equipos de cómputo de la institución, esto con el objetivo de corroborar que es de propiedad del Hospital Francisco de Paula Santander o pertenece a la modalidad de Leasing.
  
4. Verificar el estado actual del equipo, al momento de realizar el mantenimiento.
  
5. Las rutinas de mantenimiento a realizar varían de acuerdo al tipo de equipos, sin embargo, en forma general deberán cubrir los siguientes aspectos:
  - a. CPUs:
  - b. Revisión del log de errores.

*“Siempre Mejor”*



- c. Desmontaje, limpieza interna, aspirado, verificación de tarjetas, limpieza de drives, limpieza externa
- d. Limpieza y revisión de teclado
- e. Limpieza y revisión de monitor
- f. Desfragmentación, scan disk y diagnósticos del (los) disco(s)
- g. Comprobar el estado del Antivirus, instalar y/o actualizarlo con el licenciamiento del Hospital Francisco de Paula Santander. Eliminar virus y malware si estos se encuentran alojados en el equipo de cómputo.
- h. Instalación y Configuración.
- i. Actualización Periódica.
- j. Revisión y comprobación en los equipos
- k. Desinstalar todo software que no esté debidamente licenciado por la Institución y dejar constancia de su desinstalación ante el responsable del equipo de cómputo.

6. Diligenciar el formato de Mantenimiento realizado, donde se especifican las actividades efectuadas.

En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo o compra de piezas y/o accesorios en la ejecución del mantenimiento será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal levantará un reporte técnico de diagnóstico que justifique la compra de las partes o accesorios dañados o en mal estado.

*“Siempre Mejor”*

El mantenimiento preventivo se realizará de acuerdo al cronograma establecido, sin embargo, en cualquier momento que surja una eventualidad con el equipo de cómputo se le aplicará el mantenimiento preventivo en forma integral.

El proceso de mantenimiento preventivo, debe ser realizado de manera detallada en cada equipo de cómputo, y para esta actividad se estima un tiempo en promedio 40 minutos por equipo, teniendo en cuenta que se realiza el mantenimiento tanto físico como lógico. Los mantenimientos se realizarán teniendo en cuenta las fechas establecidas en el presente plan y será previamente comunicado a los usuarios.

#### **4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

En el eventual caso que durante el proceso de mantenimiento preventivo se evidencie un daño o desperfecto, que estén ocasionando mal funcionamiento del equipo de cómputo y comunicaciones, se procederá a realizar mantenimiento correctivo, con el objetivo de reemplazar la parte o las partes defectuosas, o en el caso que en alguna de las dependencias se presente fallas en los equipos de cómputo. Para realizar el mantenimiento correctivo el personal de Dirección de TI levantará el reporte técnico de diagnóstico que justifique proceso, para este servicio se requerirá realizar una solicitud vía:

- Vía correo electrónico institucional [mesadeayuda@hfps.gov.co](mailto:mesadeayuda@hfps.gov.co)
- Extensión 128

Para los casos de mantenimiento correctivo que no pueda darse una solución en el lugar de manera inmediata al usuario, se asignará un equipo de préstamo de características similares, con la finalidad de no afectar la continuidad de su trabajo.

*“Siempre Mejor”*

La Empresa Contratista, debe elaborar al término de cada atención un Reporte de Mantenimiento Correctivo o Reporte de Incidencias donde se registrarán los datos de los equipos de cómputo y comunicaciones revisados

## 5. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El mantenimiento preventivo será realizado en las fechas que se describen a continuación, y para ello se tendrá en cuenta el Calendario de plan de mantenimiento preventivo para los periodos fijados en el año, además de la información de la ubicación de cada equipo y el área al cual ha sido asignada así:

Área Funcional	Unidad Funcional	Codigo Centro Costo	Nombre Centro de Costo	TOTAL EQUIPOS	prioridad	ene	feb.	mar.	abr.	may.	jun.	jul.	ago.	sep.	oct	nov	dec
ASISTENCIAL	CONSULTA ESPECIALIZADA	303001	CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	13	3. alta		13				13				13		
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	103006	FACTURACIÓN	34	3. alta	14	8	6	6	18	5	5	6	18	5	5	6
LOGÍSTICA	GESTIÓN DE APOYO A LA ATENCIÓN EN SALUD	201009	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	3	3. alta	3				3				3			
ASISTENCIAL	URGENCIAS	301005	URGENCIAS CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS	9	3. alta	3	4	2		4	4		1	4	4		1
ASISTENCIAL	URGENCIAS	301006	URGENCIAS OBSERVACIÓN	6	3. alta	4	2			4	2			4	2		
ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN - ESTANCIA GENERAL	304005	HOSPITALIZACIÓN SALA GENERAL PISO 1	5	3. alta	2	2		1	2	2		1	2	2		1
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	103001	COSTOS	2	2. media		1	1		1	1			1	1		
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	103004	TESORERÍA	2	2. media		1	1		1	1			1	1		
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN TALENTO HUMANO	104001	ADMINISTRACIÓN TALENTO HUMANO	8	2. media		3	3	2	3	3	2		3	3	2	
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN MERCADEO Y COMUNICACIONES	105005	DIRECCIÓN TI	35	2. media		20	11	4	20	6	5	4	20	6	5	4
LOGÍSTICA	GESTIÓN DE APOYO A LA ATENCIÓN EN SALUD	201011	CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2. media		1	1	1		1	1	1		1	1	1

*“Siempre Mejor”*

ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA Y PROCEDIMIENTOS	302001	CONSULTA EXTERNA GENERAL Y ENFERMERÍA	3	2. media	3				3								
ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN - ESTANCIA GENERAL	304002	HOSPITALIZACIÓN SALA GENERAL	6	2. media	2	2	2		2	2	2		2	2	2		
ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN - ESTANCIA GENERAL	304004	HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	4	2. media		2	2		2	2				2	2		
ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN - ESTANCIA GENERAL	304007	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	4	2. media		4			4					4			
ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN - ESTANCIA GENERAL	304008	UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS	4	2. media		4			4					4			
ASISTENCIAL	QUIRÓFANOS Y SALAS DE PARTOS - QUIRÓFANOS	305001	QUIRÓFANOS	15	2. media	2	10	3		2	10	3			2	10	3	
ASISTENCIAL	QUIRÓFANOS Y SALAS DE PARTOS - SALA DE PARTOS	306002	SALA DE GINECOBISTRICA	9	2. media	1	6	2		1	6	2			1	6	2	
ASISTENCIAL	APOYO DIAGNOSTICO - LABORATORIO CLÍNICO	307001	LABORATORIO CLÍNICO	2	2. media		2			2					2			
ASISTENCIAL	APOYO DIAGNOSTICO - IMAGENOLÓGIA	308001	RAYOS X	1	2. media		1			1					1			
ASISTENCIAL	APOYO DIAGNOSTICO - OTRAS UNIDADES DE APOYO	310003	ECOGRAFÍAS	2	2. media		2			2					2			
ASISTENCIAL	APOYO TERAPÉUTICO - FARMACIA E INSUMOS HOSPITAL	312001	SERVICIO FARMACÉUTICO	7	2. media		4	3		4	3				4	3		
ASISTENCIAL	PROGRAMAS DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, DETECCIÓN	313002	ATENCIÓN AL PACIENTE CONSUMIDOR SPA	4	2. media		4			4							4	
ADMINISTRATIVA	PROCESOS DE DIRECCIÓN	101001	GERENCIA	2	1. baja			2		2							2	
ADMINISTRATIVA	PROCESOS DE DIRECCIÓN	101002	SUBGERENCIA CIENTÍFICA	4	1. baja			4		4							4	
ADMINISTRATIVA	PROCESOS DE DIRECCIÓN	101003	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2	1. baja			2			2							2
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN ASESORÍA	102001	JURÍDICO	4	1. baja			4	1	3				1	3			
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN ASESORÍA	102002	CONTROL INTERNO	2	1. baja			2		1	1				1	1		
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	103002	PRESUPUESTO	2	1. baja			2		1	1				1	1		
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	103003	CONTABILIDAD	3	1. baja			3		1	2			3				
ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	103007	CARTERA	5	1. baja			5	2	2	1						3	2

**"Siempre Mejor"**

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro de Santander de Quilichao – Cauca Teléfonos: (2)

8292423 – 8443098 Ext. 128 -117 Cel 3105036633




[gerencia@hfps-ese.gov.co](mailto:gerencia@hfps-ese.gov.co) - [serviciosti@hfps-ese.gov.co](mailto:serviciosti@hfps-ese.gov.co) –  
[direccioni@hfps-ese.gov.co](mailto:direccioni@hfps-ese.gov.co)





## 7. INFORMES SEMESTRALES DEL RESULTADO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO Y FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORA

El líder de Dirección de TI debe elaborar un informe donde se consoliden las actividades de mantenimiento preventivo realizadas, los problemas identificados y las recomendaciones, con el fin de evaluar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, identificar problemas y oportunidades de mejora y formular acciones para ajustar el programa semestral de mantenimiento preventivo. Para la consolidación de esta información, el coordinador de servicios de TI deberá consolidar la información a la Dirección de TI resultante de todos los registros tales como, reportes de novedades, registros de mantenimientos en la plataforma de mesa de ayuda y formato de reportes de los contratistas.

<p><b>Elaborado Por</b></p> 	<p><b>Revisado por</b></p> 	<p><b>Aprobado por</b></p> 
<p><b>Nombre:</b> Andrés Felipe Delgado Jiménez</p>	<p><b>Nombre:</b> Duván Alejandro Villani Jiménez</p>	<p><b>Nombre:</b> Martha Lucia Sánchez Orozco</p>
<p><b>Proceso:</b> Coordinador Servicios de TI .</p>	<p><b>Proceso:</b> Líder de proceso Dirección de TI.</p>	<p><b>Proceso:</b> Profesional Especializado Planeación, Gestión y Proyectos</p>
<p><b>Fecha:</b> Enero de 2021.</p>	<p><b>Fecha:</b> Enero de 2021.</p>	<p><b>Fecha:</b> Enero de 2021.</p>

*“Siempre Mejor”*