

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS 2025

PLANES INTEGRADOS



ESE HOSPITAL SAN CAMILO LELIS

VEGACHI | ANTIOQUIA



	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	3
MISIÓN	3
VISIÓN	3
VALORES	3
PRINCIPIOS	6
OBJETIVOS CORPORATIVOS	7
POLÍTICAS INSTITUCIONALES	7
POLITICA DE HUMANIZACIÓN	7
POLÍTICA DE CALIDAD	7
OBJETIVOS	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
ALCANCE	8
DEFINICIONES	9
PLAN DE MANTENIMIENTO	9
SEGUIMIENTO Y MONITOREO	10
RIESGOS	10
ACTIVIDADES GENERALES	11

“Una visión de vida”

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	2 de 13


INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Camilo, comprometida con la optimización del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), ha establecido este documento para regular los mantenimientos preventivos y correctivos de sus servicios tecnológicos. El objetivo es garantizar la prolongación del funcionamiento y la vida útil de los equipos, maximizando los recursos informáticos disponibles y mejorando las condiciones laborales para los usuarios internos. Todo ello, teniendo en cuenta el volumen de trabajo y la necesidad de atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos establecidos por la Administración hacia sus distintas dependencias.

A través de estos mantenimientos, se busca asegurar el cumplimiento de los estándares de capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI, minimizando la ocurrencia de incidentes o eventos que puedan poner en riesgo la operación de la Entidad.

“Una visión de vida”

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	3 de 13

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

Prestamos servicios de salud de baja complejidad orientados a la atención integral, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, disponiendo de infraestructura y tecnología adecuada, recurso humano íntegro, calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, procurando mejoramiento continuo de los procesos, sostenibilidad financiera y rentabilidad social, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la población”.

Visión

“Para el 2030 la ESE Hospital San Camilo Lelis, del municipio de Vegachí, será reconocida por la atención en salud de alta calidad, por su compromiso con la excelencia y la mejora continua en cada uno de sus procesos”

Valores.

Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Lo que hago:

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.


Lo que no hago:

- Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente en cualquier circunstancia.
- Fundamentar mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- Agredir, ignorar o maltratar a los ciudadanos y a otros servidores públicos

Honestidad

“Una visión de vida”

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	4 de 13

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que hago

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad.
- Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor

Lo que no hago:

- Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecer los en un proceso en igualdad de condiciones.
- Aceptar incentivos, favores u otro tipo de beneficios que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- Hacer uso de los recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- Ser descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

Compromiso


Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar

Lo que hago:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender

"Una visión de vida"

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	5 de 13

su contexto, necesidades y requerimientos en el fundamento de mi servicio y labor.

- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

Lo que no hago:

- Trabajar con actitud negativa. Afecto mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- Pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. No tengo compromiso, ni orgullo por lo que hago.
- Asumir que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.

Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

Lo que hago:

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas


Lo que no hago:

- Promover y ejecutar programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- Favorecer el punto de vista de un grupo de interés, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública

Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible *“Una visión de vida”* con legalidad, atención,

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	6 de 13

prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado

Lo que hago:

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo

Lo que no hago:


- Malgastar el recurso público.
- Postergar las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que se dejan para otro día.
- Demostrar desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- Evadir mis funciones y responsabilidades por ningún motivo

PRINCIPIOS

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Valoramos y cuidamos los recursos institucionales como bien preciado, dispuesto exclusivamente al servicio de la comunidad.
- Respetamos nuestros usuarios entregándoles los servicios que la institución ofrece y su condición de salud requiere.
- El mejoramiento continuo enmarca la gran responsabilidad social de nuestro trabajo.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Valoramos el trabajo de cada miembro de la institución y promovemos su desarrollo y competitividad.
- Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

“Una visión de vida”

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	7 de 13

OBJETIVOS CORPORATIVOS.

- Mejorar la cualificación y bienestar de los colaboradores, mediante la adecuada gestión del talento humano, orientada al logro de los propósitos institucionales.
- Fortalecer la eficacia, eficiencia y efectividad institucional, mediante el desarrollo de un sistema integrado de gestión, basado en el mejoramiento continuo de los procesos, procurando el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Incrementar la satisfacción y fidelización de los usuarios, a través de la aplicación de un modelo de prestación de servicios con criterios de humanización y calidad, contribuyendo a la rentabilidad social y al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.
- Mantener un margen de rentabilidad positivo, maximizando los ingresos y gestionando los costos y gastos, alcanzando la sostenibilidad financiera de la empresa.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La ESE Hospital de la ESE Hospital San Camilo de Lelis, se compromete a planear, desplegar, implementar y evaluar las estrategias que aseguren una atención humanizada a nuestros usuarios y sus familias, como uno de los pilares fundamentales del modelo de atención, teniendo en cuenta como primer principio de calidad el adoptado por la organización, la Atención Centrada en el Usuario; ésta política debe ser transversal en toda la organización e implementarse en cada uno de los procesos de la misma.


POLÍTICA DE CALIDAD

La E.S.E. San Camilo de Lelis asume como política de calidad la atención centrada en el cliente, disponiendo para ello de los recursos necesarios y buscando el mejoramiento continuo en sus procesos mediante la introyección del sistema de calidad en todos niveles de la organización.

Generar un diagnóstico permanente de los problemas y necesidades en salud de la población usuaria y potencial, para identificar, dar prioridad, y programar la prestación de servicios de salud minimizando riesgos de una manera oportuna con eficacia, efectividad y eficiencia.

"Una visión de vida"

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	8 de 13

Mantener y mejorar las estrategias que impulsen el desarrollo del Sistema Integral de Calidad, buscando la satisfacción del usuario y sus familias y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Adelantar procesos de gestión para el desarrollo del talento humano, en el que se privilegie la capacitación, la innovación, la creatividad de todos sus integrantes y el compromiso con la prestación de un servicio humanizado y de excelente calidad.

Objetivos

Objetivo General

Realizar actividades orientadas al desarrollo de mantenimientos preventivos y correctivos de los elementos tecnológicos de la institución, con el objetivo de prevenir, mitigar y corregir fallas o daños relacionados con la infraestructura tecnológica y la seguridad informática. Esto garantiza la prolongación de la vida útil y la confiabilidad de los componentes tecnológicos, manteniendo niveles de calidad adecuados.

Objetivos Específicos


- **Mantener en óptimas condiciones los elementos tecnológicos** para prolongar la vida útil de los equipos.
- **Garantizar la continuidad de los servicios de TI** ofrecidos por la Dirección de TIC, asegurando su disponibilidad y eficiencia.
- **Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos**, estableciendo plazos adecuados para cada actividad.
- **Elaborar un cronograma detallado de mantenimientos preventivos** para los equipos que conforman la infraestructura tecnológica, asegurando su correcta atención.

Alcance

De acuerdo con las actividades contempladas en el plan de mantenimiento preventivo y correctivo, el alcance de este documento incluye:

"Una visión de vida"

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	9 de 13

- Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la entidad, estableciendo fechas y plazos para las intervenciones programadas.
- Identificación del nivel de responsabilidad de los distintos actores involucrados en el proceso, especificando roles y responsabilidades para garantizar el cumplimiento de las actividades planificadas.

Definiciones

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 los computadores, el mantenimiento puede dividirse en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware y el que se le da a los programas instalados (lógicos) software.

Mantenimiento 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.

Plan de Mantenimiento

Descripción de actividades de Mantenimientos Preventivos


Los servicios de mantenimiento preventivo podrán realizarse con personal interno o vía contratos específicos que tengan dicha finalidad.

El mantenimiento preventivo debe considerar las siguientes actividades:

- Limpieza general del equipo: limpieza general interna de CPU, Teclado (limpieza general de teclas, membranas y tarjeta de circuitos), Mouse (consistente en limpieza general del sistema de foto sensor y sistema de movimiento), Monitor (limpieza general de plaquetas, disipadores de calor y verificación de fugas de tensión) y detección de errores en la unidad de CD (limpieza general y ajuste de conectores de alimentación y datos).
- Revisión de hardware: Mantenimiento y validación de cables y conectores USB y conectores UTP.

"Una visión de vida"

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	10 de 13

- Protección integral de información almacenada.
- Actualización de software gratuito.
- Sincronización con consola de antivirus

Seguimiento y Monitoreo

El plan de mantenimientos preventivo se ejecutará y acordará con el usuario del servicio, herramienta o sistema, buscando no afectar sus actividades diarias.

El técnico o especialista encargado de cada frente de trabajo reportará al personal que disponga la gerencia, el respectivo informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar el plan de acción correspondiente.

Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán juntamente con el gerente o a quien designe para que haga sus veces, con la finalidad de realizar la supervisión de los contratos suscritos para la operación de los servicios de TI.


Riesgos

A continuación, se relacionan los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos:

NIVEL	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFFECTOS
Incumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de los responsables internos o externos.	Operativo	Probable	Menor	Baja operatividad tecnológica para el desarrollo de iniciativas, programas y proyectos que garantizan servicios de calidad
Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad: ausencia de flujo energía, hechos naturales de impacto generalizado, etc.	Operativo	Raro	Menor	Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad

"Una visión de vida"

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	11 de 13

NIVEL	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EFFECTOS
Ausencia de disponibilidad presupuestal para la contratación de personal o de un tercero que desarrolle el mantenimiento.	Operativo	Probable	Mayor	Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad
Obsolescencia tecnológica que supere la finalidad del mantenimiento	Estratégico	Probable	Mayor	Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad
Ataques externos que superen los esquemas de seguridad dispuestos por la entidad	Seguridad	Raro	Catastrófico	Retraso en desarrollo operativo de la entidad y la prestación de los servicios a la comunidad

Actividades generales

En relación a licenciamiento de Software


- Controlar licenciamientos asociados a herramientas de Ofimática, Correo electrónico institucional, Antivirus, para atender todas sus responsabilidades en relación a los aplicativos misionales

En relación a equipos de cómputo y periféricos:

- Revisar el estado del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario, gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
- Gestionar procesos de mantenimiento y limpieza de cada uno de los equipos informáticos, e impresoras.
- Mantener activos los antivirus
- 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.

"Una visión de vida"

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------

	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código	GTI-PL-01
		Versión	01
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Fecha	15/01/2025
		Página No.	12 de 13

En relación con los Servidores y unidades de almacenamiento

Controlar la obsolescencia de los equipos y proponer la actualización de los mismos

- Gestionar directamente su configuración, utilizando metodologías y estrategias que permitan el mayor aprovechamiento de estos
- Gestionar los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo (ante fallas de operación)
- Hacer gestión de configuración de todos los servidores en relación con la aplicaciones y servicios que en ellos corren
- Gestionar la aplicación de parches a los sistemas operativos
- Mantener los más altos estándares de control de vulnerabilidad y seguridad informática

En relación con los componentes de conectividad y red

- Controlar la obsolescencia de los equipos
- Gestionar directamente su configuración, utilizando metodologías y estrategias que permitan el mayor aprovechamiento de los mismos.
- Gestionar los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo (ante fallas de operación)
- Hacer gestión de configuración de todos los componentes que no sean de los proveedores de servicios de conectividad
- Gestionar la aplicación de parches a los sistemas operativos de los componentes de red
- Mantener los más altos estándares de control de vulnerabilidad y seguridad informática

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
15/01/2025	01	Creación del documento

"Una visión de vida"

ELABORÓ:	Técnico Operativo	REVISÓ	Asesora Externa Calidad / Gestión Documental	APROBÓ	Gerente
----------	-------------------	--------	--	--------	---------