



**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A  
E.S.P.**

**TABLA DE CONTENIDO.**

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
Objetivos específicos.....	3
ALCANCE.....	4
.....	4
DEFINICIONES.....	4
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.....	6
SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	7
ANEXOS.....	8





## INTRODUCCIÓN.

En el entorno actual altamente tecnológico, la eficacia y confiabilidad de los servicios tecnológicos son fundamentales para el funcionamiento óptimo de cualquier organización.

Un Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos bien estructurado y ejecutado de manera proactiva es esencial para garantizar la disponibilidad, seguridad y rendimiento continuo de los sistemas y equipos tecnológicos críticos.

Este documento tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos necesarios para mantener y mejorar la infraestructura tecnológica de la organización, minimizando tiempos de inactividad, optimizando recursos y asegurando la satisfacción de los usuarios. A través de una combinación de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, este plan busca maximizar la vida útil de los activos tecnológicos, reducir costos operativos y promover la innovación continua en el entorno digital.

Al implementar este Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, la organización podrá fortalecer su competitividad, aumentar la productividad de sus operaciones y garantizar la continuidad de sus servicios en un mercado cada vez más exigente y dinámico.

Este plan busca garantizar la disponibilidad, continuidad e integridad de la información, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan afectar la operación normal de la organización. Además, se establecen fechas para la realización de mantenimientos preventivos, se designan responsabilidades y se implementan actividades para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios





tecnológicos, incluyendo la seguridad de contraseñas, el soporte técnico eficiente y la gestión adecuada de los recursos tecnológicos

## OBJETIVO.

Definir un conjunto de acciones preventivas y correctivas destinadas a mantener en buen estado los componentes tecnológicos, prolongando la vida útil de los equipos que forman parte de la infraestructura tecnológica.

### Objetivos específicos

- ✓ Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos.
- ✓ Designar las responsabilidades y actividades necesarias para llevar a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos.
- ✓ Mantener en buen estado los componentes tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos.
- ✓ Garantizar la disponibilidad, continuidad e integridad de la información.
- ✓ Mitigar los riesgos asociados a eventos e incidentes que puedan afectar la operación normal de la organización.
- ✓ Asegurar el correcto uso de los recursos de cómputo y la protección de los equipos.
- ✓ Realizar respaldos de información personal para prevenir pérdidas de datos.
- ✓ Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio establecidos con los clientes.
- ✓ Implementar mantenimientos preventivos de acuerdo con las fechas programadas.



## ALCANCE.

Se centra en las actividades y responsabilidades necesarias para mantener en buen estado los componentes tecnológicos, prolongando la vida útil de los equipos que forman parte de la infraestructura tecnológica.

Este alcance abarca desde el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos hasta la definición de cronogramas para la realización de dichos mantenimientos. Además, incluye la gestión de recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo las actividades programadas, garantizando así el correcto funcionamiento y operación de todos los elementos tecnológicos durante la vigencia del plan.

## DEFINICIONES.

**Optimización del Uso Eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones:** Busca mejorar la eficiencia en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones para garantizar un funcionamiento óptimo de los servicios tecnológicos.

**Mantenimiento Preventivo y Correctivo:** Incluye la realización de actividades programadas para prevenir fallos en los activos tecnológicos y corregir problemas existentes, garantizando la disponibilidad, continuidad e integridad de la información.

**Definición de Cronogramas y Responsabilidades:** Implica establecer fechas para los mantenimientos preventivos, asignar responsabilidades a los equipos de trabajo y proveedores, y desarrollar un protocolo para el mantenimiento de los equipos tecnológicos.



**Prolongación de la Vida Útil de los Equipos:** Busca mantener en buen estado los elementos tecnológicos para extender su vida útil, asegurando la continuidad en la prestación de los servicios de TI.

**Garantía de Continuidad en los Servicios:** Asegura la continuidad operativa de los servicios tecnológicos mediante el mantenimiento adecuado de la infraestructura tecnológica.

**Establecimiento de Protocolos y Procedimientos:** Incluye la definición de protocolos para el desarrollo de los mantenimientos preventivos, así como la implementación de procedimientos para la gestión de incidentes.

**Mesa de servicio:** es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

**Servicio de TI:** es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

**Servicio institucional:** es un servicio ofrecido a los usuarios de la institución en cumplimiento de su misión y objetivos



**Servicio tecnológico:** es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

**Servidor virtual:** una partición dentro de un servidor que habilita varias máquinas virtuales dentro de dicha máquina por medio de varias tecnologías. Si necesita alojar múltiples sitios web, un Servidor Virtual Privado (VPS) es la opción más económica.

Estas definiciones reflejan los objetivos y alcance de un Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos, que se enfoca en mantener la infraestructura tecnológica en óptimas condiciones para garantizar la operatividad y eficiencia de los servicios tecnológicos.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.

Las actividades de mantenimiento preventivo en un Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos suelen incluir:

**Inspección y Limpieza de Equipos:** Realizar inspecciones visuales para identificar posibles problemas y limpiar los equipos para prevenir el deterioro por acumulación de polvo u otros residuos.

**Actualización de Software y Firmware:** Mantener actualizados los sistemas operativos, aplicaciones y firmware de los dispositivos para garantizar su funcionamiento óptimo y la seguridad de la información.



**Respaldo de Datos:** Realizar copias de seguridad periódicas de la información crítica para prevenir la pérdida de datos en caso de fallos en los equipos.

**Pruebas de Rendimiento:** Realizar pruebas de rendimiento en los sistemas para identificar posibles cuellos de botella y optimizar el funcionamiento de los equipos.

**Revisión de Seguridad:** Verificar y actualizar las medidas de seguridad, como firewalls, antivirus y políticas de acceso, para proteger los sistemas contra amenazas cibernéticas

Estas actividades de mantenimiento preventivo son fundamentales para garantizar la operatividad, seguridad y eficiencia de los servicios tecnológicos en una organización.

## SEGUIMIENTO Y MONITOREO.

El seguimiento y monitoreo en un Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos son actividades fundamentales para garantizar la efectividad y el cumplimiento de las tareas programadas. Estas acciones incluyen:

**Supervisión Continua:** Realizar un seguimiento constante de las actividades de mantenimiento programadas para asegurar que se lleven a cabo según lo planificado.

**Registro de Incidentes:** Documentar y registrar cualquier incidente o problema detectado durante el mantenimiento para su posterior análisis y resolución.

**Evaluación de Resultados:** Analizar los resultados de las actividades de mantenimiento para identificar áreas de mejora y optimización en el plan.



**Actualización de Informes:** Mantener informes actualizados con los detalles de las actividades realizadas, los problemas encontrados y las soluciones implementadas.

**Auditorías Periódicas:** Realizar auditorías regulares para verificar el cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento y garantizar la calidad de los servicios tecnológicos.

El seguimiento y monitoreo permiten mantener un control efectivo sobre el estado de la infraestructura tecnológica, asegurando su correcto funcionamiento y la continuidad de los servicios ofrecidos.

## ANEXOS.

Se relaciona el **formato FAB-22 Revisión de equipos de cómputo**, la importancia de la revisión de equipos de cómputo radica en la detección temprana de posibles problemas o deterioros que puedan afectar su funcionamiento.

**El formato FAB-25 Hoja de Vida de equipos**, realizar revisiones periódicas permite identificar fallas potenciales, prevenir tiempos de inactividad no planificados y garantizar la continuidad operativa de los sistemas tecnológicos. Además, estas revisiones contribuyen a prolongar la vida útil de los equipos, optimizar su rendimiento y asegurar la seguridad de la información almacenada en ellos.

En conclusión, la revisión regular de los equipos de cómputo es fundamental para mantener la eficiencia, confiabilidad y seguridad de la infraestructura tecnológica de una organización.