

PLANTILLA — PLAN DE MANTENIMIENTO

Portada

- **Proyecto/Sistema:**

- **Versión del documento:**

- **Fecha:**

- **Responsable:**

- **Área/Organización:**

Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del cambio
----------------	--------------	--------------	-------------------------------

1.0			
-----	--	--	--

1. Introducción

(Describir el propósito del plan de mantenimiento y su importancia para garantizar continuidad, estabilidad y evolución del sistema.)

2. Objetivo

Definir las actividades, roles, recursos y procedimientos para realizar mantenimiento del sistema, asegurando:

- continuidad operativa,
- corrección de errores,
- mejoras controladas,
- actualización y monitoreo del sistema.

3. Alcance

Incluye:

- Mantenimiento correctivo (bugs)
- Mantenimiento preventivo (monitoreo, respaldos)
- Mantenimiento adaptativo (cambios de entorno)
- Mantenimiento evolutivo (mejoras y nuevas funciones)

No incluye:

- Reescritura total del sistema
- Cambios fuera del alcance del proyecto (si aplica)

4. Tipos de mantenimiento

4.1 Correctivo

- Corrección de defectos detectados en producción/QA.

4.2 Preventivo

- Optimización, limpieza de logs, respaldos, auditoría periódica.

4.3 Adaptativo

- Ajustes por cambios en SO, librerías, BD, hosting, etc.

4.4 Evolutivo

- Incorporación de mejoras funcionales o nuevos módulos.

5. Roles y responsabilidades

Rol	Nombre	Responsabilidades
Administrador del sistema		Gestión operativa
Responsable de mantenimiento		Planificación y ejecución
Desarrollador		Corrección y mejoras
QA/Tester		Validación y regresión
Usuario clave		Reporte de incidencias

6. Procedimiento de mantenimiento

6.1 Registro de incidencias

- Canal de reporte: (correo / sistema / formulario)
- Información mínima requerida:
 - descripción del error,
 - pasos para reproducir,
 - evidencia (captura/log),
 - impacto.

6.2 Priorización

- **Crítica:** detiene el sistema / pérdida de datos
- **Alta:** afecta funciones principales
- **Media:** afecta funciones secundarias
- **Baja:** visual/usabilidad

6.3 Atención y resolución

1. Recepción del incidente
2. Análisis del impacto

3. Asignación de responsable
4. Desarrollo de corrección
5. Pruebas (QA/regresión)
6. Aprobación y despliegue
7. Cierre del incidente

7. Cronograma de mantenimiento (ejemplo plantilla)

Actividad	Frecuencia	Responsable	Evidencia
Backup de BD	Diario/Semanal		Archivo backup
Revisión de logs	Semanal		Registro
Actualización de dependencias	Mensual		Informe cambios
Pruebas de regresión	Mensual		Reporte pruebas

8. Herramientas utilizadas

- Control de versiones:
- Gestión de incidencias:
- Monitoreo:
- Backups:
- CI/CD (si aplica):

9. Políticas de respaldo y recuperación

- Frecuencia de backups:
- Retención de backups:
- Ubicación de backups:
- Procedimiento de restauración:

10. Riesgos y mitigación

Riesgo	Impacto	Probabilidad	Mitigación
Caída del servicio	Alto	Media	Backups + monitoreo
Pérdida de datos	Alto	Baja	Backup automático
Errores por actualización	Medio	Media	Ambiente QA

11. Conclusiones

(Estado general del mantenimiento y recomendaciones de mejora continua.)

12. Aprobación

Nombre Rol Firma Fecha