



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO: Gestión De Tecnologías
De La Información y Comunicaciones
PROCESO: Soporte y Mantenimiento
SUBPROCESO: Mantenimiento Preventivo de
Equipos

Versión: 02

PUBLICADO EN ANALISIS



BORRADOR OBSOLETO



FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

PÁGINA: 1 de 9

MANUAL DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

Elaborado por: Ing. Diego Espinoza Cargo: Analista de Planificación	Revisado por: Ing. Paola Cevallos Cargo: Especialista Tics	Aprobado por: Ing. Diego Molina Cargo: Director de Planificación

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión De Tecnologías De La Información y Comunicaciones PROCESO: Soporte y Mantenimiento SUBPROCESO: Mantenimiento Preventivo de Equipos		FECHA: 01-06-2015	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-22-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSOLETO ☐
	PÁGINA: 2 de 9			

CONTENIDO

1.	NOTAS DE CAMBIO.....	3
2.	FICHA DEL PROCESO.....	¡Error! Marcador no definido.
3.	PROPÓSITO DEL PROCESO	4
4.	ALCANCE DEL PROCESO	4
5.	RESPONSABLE DEL PROCESO	4
6.	INTERVINIENTES DEL PROCESO	4
7.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	4
8.	POLÍTICAS	5
9.	DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	5
10.	PROCEDIMIENTO	6
11.	DIAGRAMA DE FLUJO	8
12.	INDICADORES	9
13.	ANEXOS	9



FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

Versión: 02

PUBLICADO EN ANALISIS

BORRADOR OBSOLETO

PÁGINA: 3 de 9

[illegible]

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión De Tecnologías De La Información y Comunicaciones PROCESO: Soporte y Mantenimiento SUBPROCESO: Mantenimiento Preventivo de Equipos		FECHA: 01-06-2015	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-22-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	ROBSELETO ☐
	PÁGINA: 4 de 9			

2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO

Realizar operaciones de mantenimiento preventivo para mitigar posibles daños y fallas en los equipos informáticos.

3. ALCANCE DEL SUBPROCESO

El proceso inicia con la planificación de mantenimiento por cada equipo informático y finaliza con la consolidación de información de mantenimiento y registros en historial de cada equipo.

4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO

- Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones

5. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO

- Usuario responsable de equipo de computación

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Mantenimiento Preventivo: La programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido y no a una demanda del operario o usuario.

Soporte Técnico: es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión De Tecnologías De La Información y Comunicaciones PROCESO: Soporte y Mantenimiento SUBPROCESO: Mantenimiento Preventivo de Equipos		FECHA: 01-06-2015	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-22-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSELETO ☐
	PÁGINA: 5 de 9			

7. POLÍTICAS

- Los Directores/as Zonales deberán remitir su reporte de mantenimiento, reparación y compra de repuestos y accesorios de los equipos que operan en su jurisdicción en forma semanal a el/la Responsable de mantenimiento y soporte técnico, el Analista de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Todo lo que es ocasionado por un desgaste natural es mantenimiento, caso de no ser así se debe proceder a la reparación del daño con los representantes autorizados en los dos casos, según sea el caso proceder con el subproceso de BAJA DE ACTIVOS, según lo estipulado en el Reglamento General De Bienes Del Sector Publico - Acuerdo de la Contraloría General del Estado 25.

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Documento
EXTERNO	Ley Orgánica deDonación y Trasplantede Órganos, Tejidos y Células
EXTERNO	Reglamento General a la LeyOrgánica de Donacióny Trasplantes de Órganos,Tejidos y Células
EXTERNO	Reglamento General De Bienes Del Sector Publico - Acuerdo de la Contraloría General del Estado 25
EXTERNO	Acuerdos , Resoluciones y Lineamientos de la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP)
EXTERNO	Plan Nacional de Gobierno Electrónico – emitida por SNAP y Decreto Ejecutivo/a No. 149
GES-1- DL	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto Nacional de Donación Y Trasplante De Órganos, Tejidos Y Células - INDOT

Registro			
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe Técnico de Mantenimiento Preventivo	Físico / Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO:Gestión De Tecnologías
De La Información y Comunicaciones
PROCESO:Soporte y Mantenimiento
SUBPROCESO:Mantenimiento Preventivo de
Equipos

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐

PÁGINA: 6 de 9

Formulario de Mantenimiento Preventivo	Físico / Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar
Ficha General de historial equipos	Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar
Informe	Físico / Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar
Memorando	Físico / Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar
Plan de Mantenimiento Anual	Físico / Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar

9. PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Actividad	Descripción
INICIO			
1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Planificar mantenimiento por cada equipo informático	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones planifica mantenimiento por cada equipo informático
2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Coordinar con responsable de cada equipo para realizar mantenimiento	A partir de la coordinación del cronograma con el proveedor adjudicado dar seguimiento con Administrador de Contratos coordinar con responsable de cada equipo para realizar mantenimiento
3.	Usuario responsable de equipo de computación	¿Está de acuerdo?	En caso de NO ir al punto 3.1. En caso de SI ir al punto 4.
3.1	Usuario responsable de equipo de computación	Informar reagendamiento de fecha de mantenimiento preventivo	Usuario responsable de equipo de computación informa reagendamiento de fecha de mantenimiento preventivo
4.	Usuario responsable de equipo de computación	Notificar confirmación con fecha para mantenimiento	Usuario responsable de equipo de computación notifica confirmación con fecha para mantenimiento (Esperarse según fecha)
5.	Proveedor	Realizar mantenimiento preventivo planificado	Proveedor realiza mantenimiento preventivo planificado
6.	Proveedor	Registrar información técnica por cada equipo	Proveedor registra información técnica por cada equipo Hardware, software, disco duro, memoria ram. revisión de programas, virus, funcionamiento sistema operativo, fallas de memoria
7.	Proveedor	Tabular información	Proveedor tabula información técnica



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO:Gestión De Tecnologías
De La Información y Comunicaciones
PROCESO:Soporte y Mantenimiento
SUBPROCESO:Mantenimiento Preventivo de
Equipos

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐

PÁGINA: 7 de 9

		técnica	
8.	Proveedor	Elaborar informe técnico de mantenimiento preventivo por cada equipo	ProveedorElabora informe técnico de mantenimiento preventivo por cada equipo
9.	Proveedor	Enviar resultados a Administrador de contrato y responsable de TIC's	Proveedorenvia resultados a Administrador de contrato y responsable de TIC's.
10.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Emitir resultados a los usuarios responsables de equipo	Analista de Soporte Técnico y Capacitacionesemite resultados a los usuarios responsables de equipoComunica estado del equipo y restricciones o acciones preventivas de cuidado con el equipo.
11.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Elaborar Informe de conformidad con el servicio y emitir memorando para solicitud de pago	Analista de Soporte Técnico y Capacitacioneselabora Informe de conformidad con el servicio y emite memorando para solicitud de pago para proveedor de mantenimiento de equipos
12.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	GESTIÓN DE PAGO	Ir a subproceso GESTIÓN DE PAGO
13.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Consolidar información de mantenimiento y registrar en historial de cada equipo	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones consolida información de mantenimiento y registrar en historial de cada equipoHistorial de equipo con nombre de persona responsable, mantenimiento realizado y resultados
FIN			



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

MACRO PROCESO: Gestión De Tecnologías
De La Información y Comunicaciones
PROCESO: Soporte y Mantenimiento
SUBPROCESO: Mantenimiento Preventivo de
Equipos

Versión: 02

PUBLICADO ☒

EN ANALISIS ☐

BORRADOR OBSOLETO ☐

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

PÁGINA: 8 de 9

10. DIAGRAMA DE FLUJO



Ministerio
de Salud Pública
Instituto Nacional de Donación y Trasplante
de Órganos, Tejidos y Células INDOT

DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha Aprobación: 11/04/2014

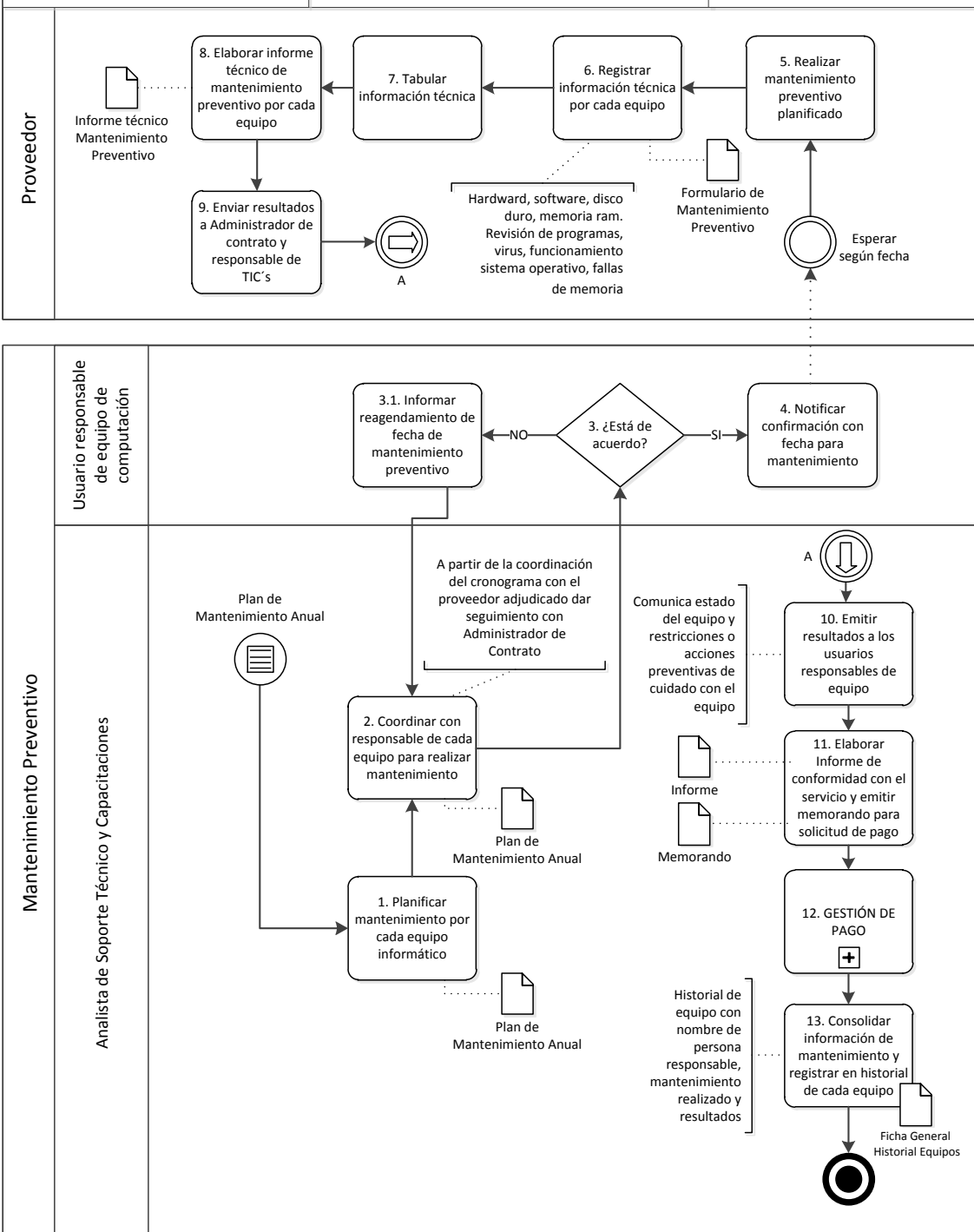
Validez: 1 año

Versión: 01

Macro proceso: Gestión de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones
Proceso: Soporte y Mantenimiento
Subproceso: Mantenimiento Preventivo de Equipos

Código: TIC-22-FL

Página: 1/1



 Ministerio de Salud Pública Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células INDOT	MACRO PROCESO: Gestión De Tecnologías De La Información y Comunicaciones PROCESO: Soporte y Mantenimiento SUBPROCESO: Mantenimiento Preventivo de Equipos		FECHA: 01-06-2015	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-22-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	PÁGINA: 9 de 9
	OBSOLETO ☐			

11. INDICADORES

El seguimiento a los procesos se lo realiza con la herramienta Gobierno por Resultados conforme la lista de indicadores (RG – INDOT – 165)

12. ANEXOS

1. Formulario de Mantenimiento Preventivo/ RG-INDOT-027
2. Ficha General Historial Equipos / RG-INDOT-030
3. Informe Técnico Mantenimiento Preventivo/ RG-INDOT-028
4. Informe/ RG-INDOT-003
5. Memorando/ RG-INDOT-004
6. Plan de Mantenimiento Anual/ RG-INDOT-029