



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: Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO EN ANALISIS



BORRADOR OBSOLETO



PÁGINA: 1 de 13

MANUAL DEL SUBPROCESO

SOPORTE TÉCNICO Y

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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



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: Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO EN ANALISIS



BORRADOR OBSOLETO



PÁGINA: 2 de 13

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.....	6
10.	PROCEDIMIENTO	6
11.	DIAGRAMA DE FLUJO	11
12.	INDICADORES	13
13.	ANEXOS	13



FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO EN ANALISIS

BORRADOR OBSOLETO

PÁGINA: 3 de 13

[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: Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo		FECHA: 04-08-2014	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-23-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSOLETO ☐
	PÁGINA: 4 de 13			

2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO

Realizar operaciones de mantenimiento correctivo y/o Soporte Técnico para satisfacer las necesidades al respecto de las áreas requirentes.

3. ALCANCE DEL SUBPROCESO

El proceso inicia con la identificación del tipo de requerimiento y finaliza con la firma de la hoja de soporte técnico TICS por área requirente y registro en el historial del equipo.

4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO

- Analista de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 3

5. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO

- Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Mantenimiento Correctivo: Acción de carácter puntual a raíz del uso, agotamiento de la vida útil u otros factores externos, de componentes, partes, piezas, materiales y en general, de elementos que constituyen los recursos físicos de la Institución, permitiendo su recuperación, restauración o renovación.

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.

 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: Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo		FECHA: 04-08-2014	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-23-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	PÁGINA: 5 de 13
			OBSOLETO ☐	

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.

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 ADMINISTRACIÓN DE BIENES, según lo estipulado en el Reglamento General De Bienes Del Sector Público - Acuerdo de la Contraloría General del Estado 25.
- En caso de reparación externa requerida para el mantenimiento correctivo de un equipo el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones remitirá el informe técnico de soporte del equipo al Director Administrativo/Financiero y notificar a su vez al usuario responsable para efectuar como responsable custodio del equipo, el requerimiento de la pieza o equipo correspondiente para efectuar el arreglo del diagnóstico.
- Es responsabilidad del El Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones establecer los requerimientos técnicos específicos para la adquisición del servicio técnico referente al arreglo estimado.

 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: Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo		FECHA: 04-08-2014	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-23-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSOLETO ☐
	PÁGINA: 6 de 13			

- En caso de tener un equipo que no cubra la garantía se puede solicitar reparación externa con el mismo proveedor para no perder la garantía.

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Documento
EXTERNO	Ley Orgánica de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células
EXTERNO	Reglamento General a la Ley Orgánica de Donación y 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

Registro			
Nombre	Formato	Retención	Disposición
Informe Técnico Soporte/ Mantenimiento Equipos	Físico / Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar
Formulario de Registro de Soporte	Físico / Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar
Ficha General de historial equipos	Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar
Acta entrega recepción de activos y bienes	Digital	Hasta la finalización del subproceso	Archivar

9. PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Actividad	Descripción
INICIO			
1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Identificar tipo de requerimiento	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones identifica el tipo de requerimiento que ha recibido de cualquier área de la institución



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:Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR OBSOLETO ☐

PÁGINA: 7 de 13

			sobre soporte o mantenimiento de equipos
2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Qué tipo de requerimiento es?	En caso de Mantenimiento Correctivo, ir a punto 2.1. En caso de Soporte Técnico, ir a punto 3.
2.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Realizar revisión del equipo solicitado	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones realiza la revisión del equipo solicitado
2.2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Identificar la corrección según diagnóstico realizado	Una vez realizado el análisis correspondiente identifica la corrección correspondiente verificada en el diagnóstico
2.3.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Qué tipo de corrección es?	En caso de Hardware, ir a punto 2.3.1. En caso de Software, ir a punto 2.4.
2.3.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Notificar al usuario, retirar el equipo y hacer firmar hoja de soporte	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones debe notificar al usuario, retirar el equipo para realizar revisión del Hardware y hace firmar hoja de soporte para efectuar análisis. Usuario recibe equipo provisional hasta efectuar arreglo. Formulario de Registro de Soporte
2.3.2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Evaluar y realizar diagnóstico para identificar problema del equipo	Una vez retirado el equipo, el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones evalúa y realiza el diagnóstico para identificar problema del equipo
2.3.3.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Se puede resolver inconveniente?	En caso de SI, ir a punto 2.3.3.1. En caso de NO, ir a punto 2.3.4.
2.3.3.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Dar mantenimiento al equipo	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones efectúa el mantenimiento al equipo correspondiente del soporte de hardware. Ir al punto 6
2.3.4.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Remitir informe técnico a usuario responsable y Director Administrativo/Financiero	En caso de no poder resolver inconveniente el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones remite un informe técnico a usuario responsable en el Informe Técnico Soporte/Mantenimiento Equipos con la situación diagnosticada del equipo (cambio de pieza, reposición, arreglo, etc.)
2.3.5.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Está dentro de garantía?	En caso de SI, ir a punto 2.3.5.1. En caso de NO, ir a punto 2.3.6.
2.3.5.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Entregar equipo a proveedor mediante una acta de entrega de equipo	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones entrega equipo a proveedor mediante una acta de entrega recepción de activo fijo y bienes
2.3.5.2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Recibir equipo por parte del proveedor e informe técnico	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones recibe el equipo por parte del proveedor e informe técnico



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:Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR OBSOLETO ☐

PÁGINA: 8 de 13

2.3.5.3.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿El problema está resuelto?	En caso de SI, ir a punto 2.3.6.4. En caso de NO, ir a punto 2.3.5.
2.3.6.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Reparación externa necesario?	En caso de SI, ir a punto 2.3.6. En caso de NO, ir a punto 2.3.5.1.
2.3.6.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Solicitar requerimiento de bien correspondiente	El Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones junto con la diagnóstico en el Informe Técnico Soporte/ Mantenimiento Equipos, que notifica al usuario responsable solicita requerimiento de bien correspondiente
2.3.6.2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	ADQUISICIONES	Continuar al subproceso de ADQUISICIONES
2.3.6.3.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Recibir bien comprado e instalar en equipo	Una vez recibido el bien comprado para la reparación del equipo solicitado, verificar las características de bien para proceder a la instalación en el equipo
2.3.6.4.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Problema resuelto?	En caso de SI, ir a punto 6. En caso de NO, ir a punto 2.3.6.4.1.
2.3.5.6.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Comunicar que no se puede resolver inconveniente y dar de baja a equipo	Si el problema aún no está resuelto el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones comunica que no se puede resolver el inconveniente, se comunica a la persona custodia del bien con copia a Director Administrativo financiero el resultado de técnico para que realice trámite correspondiente para dar de baja al equipo.
2.3.5.6.2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	BAJA DE ACTIVOS FIJOS	Continuar con subproceso de BAJA DE ACTIVOS FIJOS. Ir al punto 6.
2.3.7.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Cotizar y seleccionar proveedor para la reparación externa	En caso de requerir reparación externa, el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones cotiza y selecciona al proveedor más adecuado según un análisis de proveedores calificados que emite una recomendación de acuerdo a las características requeridas
2.3.8.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA	Continuar con el subproceso de ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA
2.3.9.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Enviar para reparación externa	Una vez elegido el proveedor aprobado, enviar el equipo correspondiente para la reparación externa
2.3.10.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Recibir equipo e informe técnico	Después de la espera de la solución por el proveedor elegido, se recibe el equipo junto al informe técnico del diagnóstico con la respuesta de la reparación solicitada e identifica si el



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:Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR OBSOLETO ☐

PÁGINA: 9 de 13

			problema está resuelto y continúa con el punto 2.3.6.4.
2.4.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Respalda información del equipo	Si la corrección es del software del equipo, el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones realiza el respaldo de la información del equipo
2.5.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Realizar la reinstalación del sistema operativo	A continuación realiza la reinstalación del sistema operativo en el equipo y emite informe de la solución que se le realizó al equipo. Ir al punto 6.
3.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Contactar al solicitante para entender problemática	Cuando el requerimiento es de soporte técnico el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones se contacta con el solicitante para entender problemática que requiere. El primer contacto se lo realiza vía telefónica.
4.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Dar indicaciones para solucionar problema	Una vez entendida la problemática que tiene el requirente con el equipo, se le da indicaciones para solucionar problema en cuestión. Y espera el tiempo indicado para ejecutar las indicaciones correspondientes
5.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Problema resuelto?	En caso de SI, ir a punto 6. En caso de NO, ir a punto 5.1.
5.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Brindar soporte a funcionario a través de conexión remota	El Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones indica al funcionario solicitante realizar una conexión remota con el equipo desde el equipo de TICs, y brinda soporte a funcionario a través de conexión remota que se realiza a través de herramientas tecnológica correspondiente
5.2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Problema resuelto?	En caso de SI, ir a punto 5.3. En caso de NO, ir a punto 5.2.1.
5.2.1.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Ir al puesto de trabajo y brindar soporte directo	En caso de no estar resuelto el problema con las indicaciones previas, el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones se dirige al puesto de trabajo y brindar soporte técnico directo
5.2.2.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	¿Problema resuelto?	En caso de SI, ir a punto 7. En caso de NO, ir a punto 2.2.
5.3.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Registrar el soporte técnico realizado	En caso de problema resuelto el Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones registra el soporte técnico realizado y procede con el punto 7.
6.	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones	Emitir informe técnico y registrar gestión realizada	Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones emite informe técnico y registra gestión realizada en Informe Técnico Soporte/ Mantenimiento Equipos y Formulario de Registro de Soporte



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:Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO EN ANALISIS



BORRADOR OBSOLETO



PÁGINA: 10 de 13

7.

Analista de
Soporte Técnico
y Capacitaciones

Hacer firmar hoja de
soporte técnico TICS y
registrar en el historial
del equipo

Una vez realizada la gestión de soporte técnico o mantenimiento correctivo efectuada se gestiona la firma del involucrado/custodio del bien en la hoja de soporte técnico TICS y registra a su vez en el historial del equipo. Formulario de Registro de Soporte y Ficha General de historial equipos

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:Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

PÁGINA: 11 de 13

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: 04/08/2014

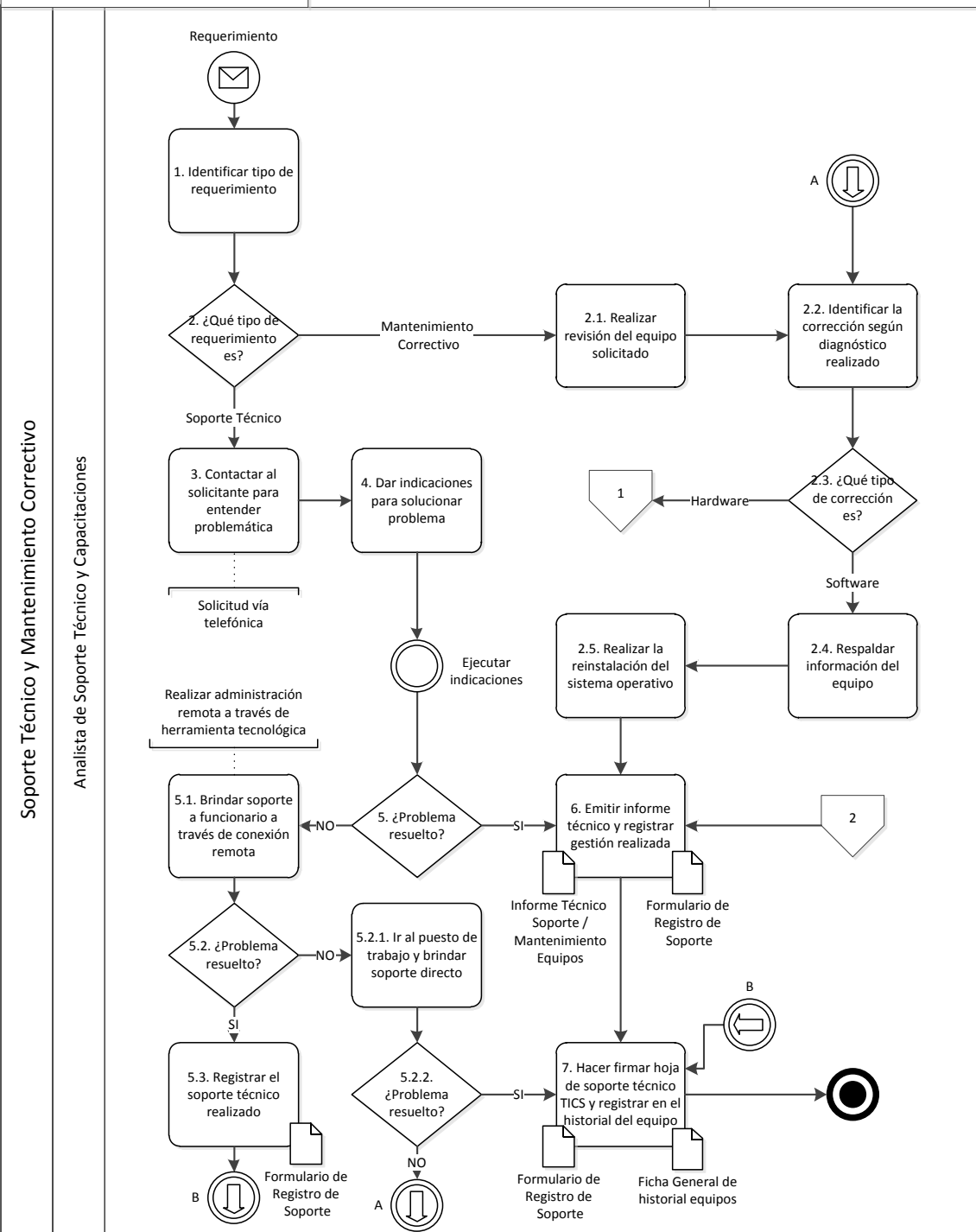
Validez: 1 año

Versión: 01

Macro proceso: Gestión de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones
Proceso: Soporte y Mantenimiento
Subproceso: Soporte Técnico y Mantenimiento
Correctivo

Código: TIC-23-FL

Página: 1/2





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: Soporte Técnico y
Mantenimiento Correctivo

FECHA: 04-08-2014

CÓDIGO: TIC-23-MA

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐

PÁGINA: 12 de 13



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

DIAGRAMA DE FLUJO

Fecha Aprobación: 04/08/2014

Validez: 1 año

Versión: 01

Macro proceso: Gestión de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

Proceso: Soporte y Mantenimiento

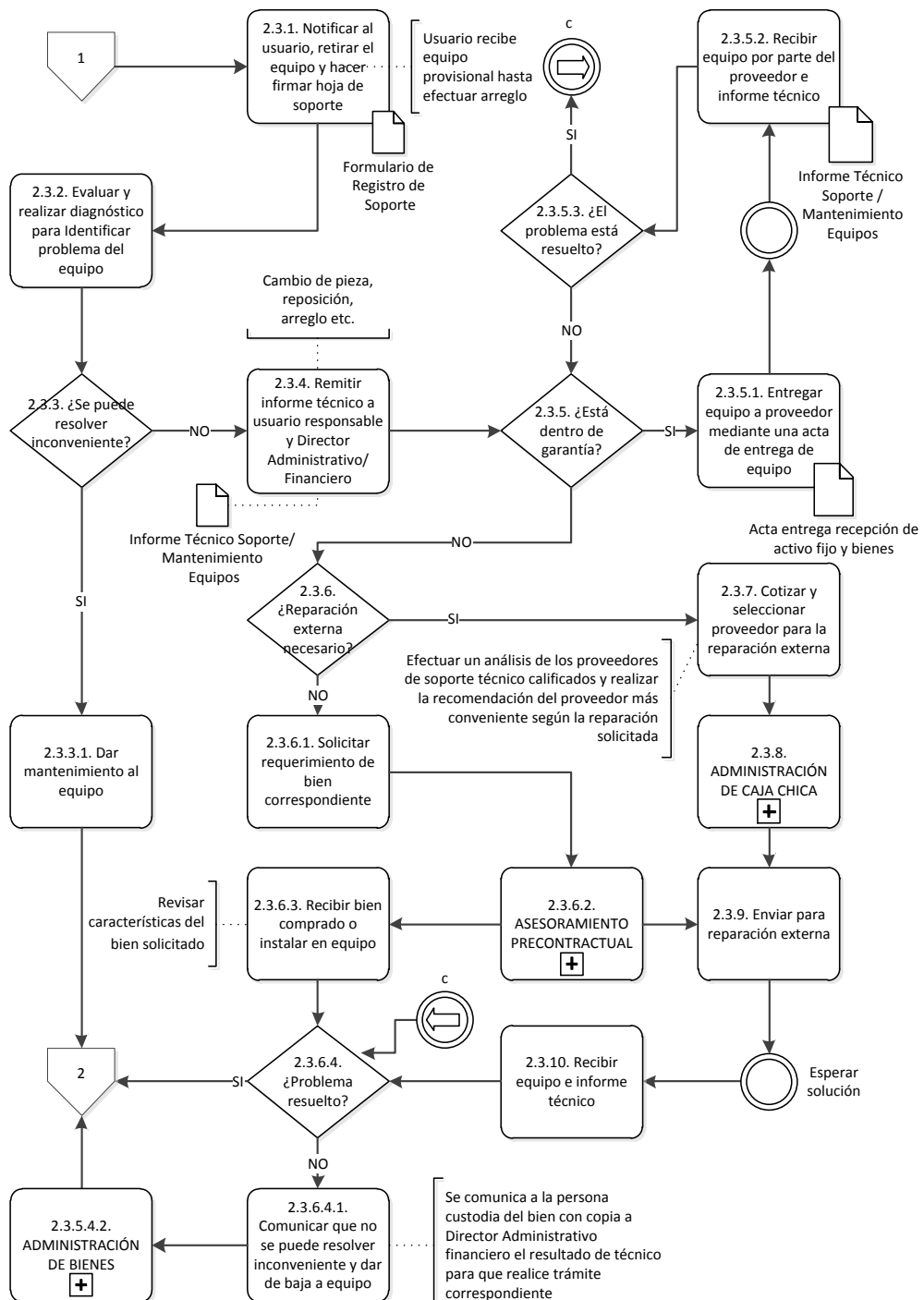
Subproceso: Soporte Técnico y Mantenimiento
Correctivo

Código: TIC-23-FL

Página: 2/2

Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo

Analista de Soporte Técnico y Capacitaciones



 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: Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo		FECHA: 04-08-2014	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-23-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	ROBSETO ☐
	PÁGINA: 13 de 13			

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 Registro de Soporte/ RG-INDOT-035
2. Ficha General Historial Equipos/ RG-INDOT-030
3. Informe Técnico Soporte - Mantenimiento Equipos/ RG-INDOT-036
4. Acta entrega recepción de activos y bienes/ RG-INDOT-056