



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: Administración de Enlaces de
Comunicación

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

Versión: 02

PUBLICADO



EN ANALISIS



BORRADOR OBSOLETO



PÁGINA: 1 de 9

MANUAL DEL SUBPROCESO

ADMINISTRACIÓN DE ENLACES DE COMUNICACIÓN

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: Administración de Enlaces de
Comunicación

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

Versión: 02

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:Administración de Enlaces de
Comunicación

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

Versión: 02

PUBLICADO EN ANALISIS



BORRADOR OBSOLETO



PÁGINA: 4 de 9

2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO

Establecer los lineamientos para la correcta administración preventiva y solución de posibles problemas que puedan suscitarse dentro de los enlaces de comunicación de la institución.

3. ALCANCE DEL SUBPROCESO

El subproceso inicia con la revisión de la infraestructura que posee la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, ya sea de manera rutinaria en el caso de un análisis preventivo, o de manera correctiva en el caso de que se presente un problema o daño, y finaliza con la emisión de un informe técnico dirigido a la Dirección de la unidad, donde se comunica el resultado del análisis realizado.

4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO

- Analista de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

5. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO

- Analista de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 3
- Analista de Redes y Servidores 1

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Redes.- Se refiere a todos los equipos físicos que dan el servicio de conectividad, como antenas, routers y todo lo referente a cableado estructurado.

 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: Administración de Enlaces de Comunicación		FECHA: 01-06-2015	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-22-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	PÁGINA: 5 de 9
	OBSOLETO ☐			

Data Center.- Lugar en el cual se encuentra instalada toda la Infraestructura tecnológica de la institución, ubicada en un cuarto con características técnicas especiales, y de seguridad especial para su ingreso y administración.

Servidor de Datos.- Servidor de uso específico para almacenamiento de datos.

7. POLÍTICAS

- Para la administración del Data Center de la Institución, únicamente podrán ingresar las personas que dispongan de la autorización y permisos de seguridad. Cualquier eventualidad deberá ser notificada inmediatamente al encargado/responsable de la Unidad.
- Para la configuración de los enlaces de comunicación como, enlaces de datos, voz y videoconferencias para talleres y reuniones de comité, entre otras, con las zonales, deben ser notificadas para realizar la conexión y verificación en línea de redes y servidores de forma oportuna con 72 horas de anticipación.
- En caso de ser enlaces a nivel interinstitucional e internacional, la notificación debe realizarse con 72 horas de anticipación para la verificación y configuración de los servidores y redes así como enlaces de datos correctamente.

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 Público - Acuerdo de la Contraloría General del Estado 25

 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: Administración de Enlaces de Comunicación		FECHA: 01-06-2015	
	Versión: 02		CÓDIGO: TIC-22-MA	
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	BORRADOR ☐	OBSOLETO ☐
	PÁGINA: 6 de 9			

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	Físico / Digital	Hasta la aprobación del Plan	Archivar

9. PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Actividad	Descripción
INICIO			
1.	Analista de Redes y Servidores 1	Revisar Infraestructura para análisis preventivo/análisis de daño	El subproceso podrá iniciar por varios propósitos, uno puede ser un análisis preventivo de todos los sistemas y equipos que constituyen el data center y el segundo disparador será por medio de una solicitud de mantenimiento correctivo por algún daño o falla
2.	Analista de Redes y Servidores 1	Tipo de Infraestructura	En caso de ser Servidor de Datos, ir al punto 3 En caso de ser Redes, ir al punto 2.1.
2.1.	Analista de Redes y Servidores 1	Verificar y corregir que los enlaces y equipos físicos se encuentren en línea	Se realiza una verificación de que todos los elementos físicos de Redes se encuentran instalados y en correcto funcionamiento.
2.2.	Analista de Redes y Servidores 1	¿Se detectó algún problema?	En caso de SI, ir al punto 2.3. En caso de NO, ir al punto 5.
2.3.	Analista de Redes y Servidores 1	Tipo de problema identificado	En caso de Internet, ir al punto 2.3.1. En caso de Equipos de Comunicación, ir al punto 2.3.2.
2.3.1.	Analista de Redes y Servidores 1	Contactar a proveedor de servicios de internet para generación de ticket de soporte	En caso de que el problema detectado sea de Internet, el Analista de Redes y Servidores 1, debe contactar a proveedor de servicios de internet para generación de ticket de soporte
2.3.2.	Analista de Redes y Servidores 1	Contactar a proveedor para uso de garantías / mantenimiento correctivo del equipo	En caso de que el problema detectado sea de equipos físicos, el Analista de Redes y Servidores 1, debe contactar a proveedor de los equipos para uso de garantías, si tienen vigencia o para realizar el mantenimiento correctivo del equipo



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:Administración de Enlaces de
Comunicación

FECHA: 01-06-2015

CÓDIGO: TIC-22-MA

Versión: 02

PUBLICADO ☒ EN ANALISIS ☐

BORRADOR ☐ OBSOLETO ☐

PÁGINA: 7 de 9

2.4.	Analista de Redes y Servidores 1	¿Cumple con tiempo de solución establecido?	En caso de SI, ir al punto 2.4.1. En caso de NO, ir al punto 2.4.2.
2.4.1.	Analista de Redes y Servidores 1	Generar informe técnico en base al reporte de proveedor al Analista de TIC'S 3	Una vez resuelto el problema correctamente el Analista de Redes y Servidores 1, genera informe técnico en base al reporte de proveedor al Analista de TIC'S 3
2.4.2.	Analista de Redes y Servidores 1	Realizar seguimiento con proveedor para solución y contactar con administrador de cuenta por parte del proveedor	Si no se resuelve el problema, el Analista de Redes y Servidores 1, procede a realizar seguimiento con proveedor para solución y tiene que contactar con administrador de cuenta por parte del proveedor, Ir al punto 2.4.
3.	Analista de Redes y Servidores 1	Verificar que los servidores estén en línea	En caso de ser por servidores de datos, Analista de Redes y Servidores 1, procede a verificar que los servidores estén en línea
4.	Analista de Redes y Servidores 1	¿Servidores en línea?	En caso de NO, ir al punto 4.1. En caso de SI, ir al punto 5.
4.1.	Analista de Redes y Servidores 1	¿Problema de redes o de servidor de datos?	En caso de Redes, ir al punto 2.1. En caso de Servidor de Datos, ir al punto 4.2.
4.2.	Analista de Redes y Servidores 1	Poner servidores en línea y verificar si el problema fue resuelto	Analista de Redes y Servidores 1, poner servidores en línea y verificar si el problema fue resuelto
4.3.	Analista de Redes y Servidores 1	¿Problema fue resuelto?	En caso de NO, ir al punto 2.3.2. En caso de SI, ir al punto 5.
5.	Analista de Redes y Servidores 1	Emitir informe técnico al Analista de TIC's 3 informando solución	Finalmente, Analista de Redes y Servidores 1, emite informe técnico al Analista de TIC's 3 informando solución
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: Administración de Enlaces de
Comunicación

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: 04/08/2014

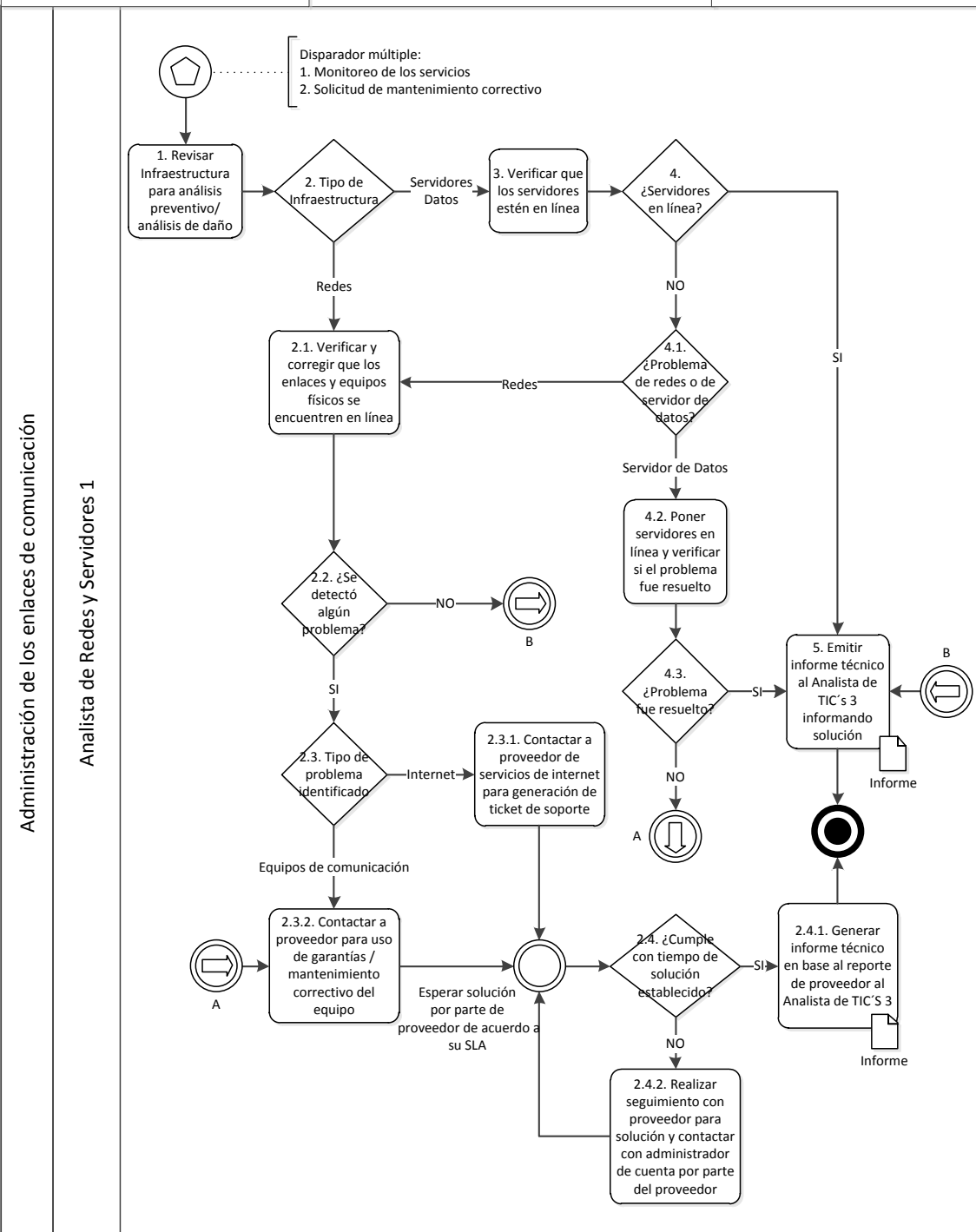
Validez: 1 año

Versión: 01

Macro proceso: Gestión de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones
Proceso: Soporte y Mantenimiento
Subproceso: Administración de los enlaces de
comunicación

Código: TIC-24-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: Administración de Enlaces de Comunicación		FECHA: 01-06-2015
			CÓDIGO: TIC-22-MA
	Versión: 02		PÁGINA: 9 de 9
	PUBLICADO ☒	EN ANALISIS ☐	

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. Informe / RG-INDOT-003