

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	1 de 9

1. Objetivo

Establecer el correcto uso, mantenimiento y conservación del equipo informático asignado a los usuarios del INTECAP, mediante la implementación de lineamientos claros y actividades estandarizadas que aseguren y optimicen la operatividad, seguridad y eficacia de los dispositivos electrónicos, para utilizar los recursos informáticos Institucionales.

2. Alcance

Aplica al equipo informático: computadoras, impresoras, escáneres, servidores, equipos de seguridad informática, equipos de comunicaciones de red, etc., para uso en áreas administrativas y educativas, por el personal permanente y proveedores individuales de servicios del INTECAP.

Para todo lo referente a mantenimiento preventivo o correctivo de equipo o maquinaria no informático, debe cumplirse con lo indicado en la I.O.DR-02.

3. Responsabilidad

Usuarios del INTECAP (personal permanente y proveedores individuales de servicios del INTECAP): deben velar por el correcto uso y cuidado del equipo informático asignado, siguiendo las recomendaciones del fabricante y los lineamientos establecidos por la Institución.

Departamento de Informática: coordinar con el personal de soporte técnico correspondiente la ejecución y supervisión de actividades de mantenimiento correctivo y preventivo, así como gestionar la instalación y ubicación del equipo informático en áreas de la Institución.

Unidad Operativa: proporcionar el presupuesto necesario para la contratación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos informáticos respectivos en los casos autorizados por la Jefatura de la Región. Coordinar con el personal de soporte técnico la planificación de las actividades de mantenimiento a los equipos informáticos.

4. Definiciones

Usuarios: personal permanente y proveedores individuales de servicios contratados por la Institución.

Equipo Informático: conjunto de dispositivos electrónicos y servicios utilizados para almacenar, procesar y transmitir información.

Mantenimiento Preventivo de Equipo Informático: actividades de revisión de funcionamiento, limpieza o reemplazo de componentes con vida útil limitada cuantificable de acuerdo a recomendaciones del fabricante.

Mantenimiento Correctivo de Equipo Informático: reparaciones o sustituciones de componentes necesarios debido a fallas eléctricas o electrónicas, componentes defectuosos, desperfectos de fábrica o desgaste natural del equipo.

Información del usuario: toda información Institucional que se genere por el uso de ese software y/o programas de computación como resultado del desarrollo de sus funciones.

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	2 de 9

5. Descripción del proceso

5.1 Políticas generales sobre el cuidado del equipo informático

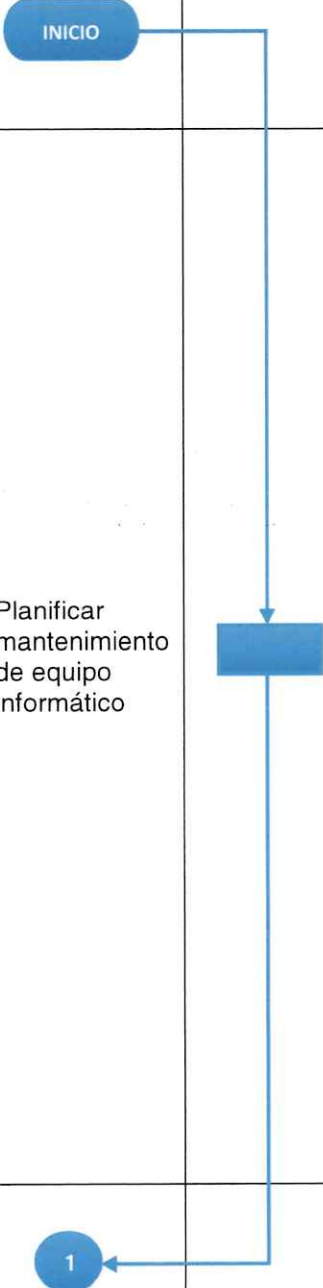
1. Establecer una ubicación adecuada para el equipo, evitando condiciones adversas.
2. Se prohíbe la instalación de software no autorizado, que no posea licencia válida del fabricante (institucional) o de dudosa procedencia.
3. Coordinar cualquier cambio de ubicación o instalación del equipo con el Departamento de Informática o Soporte Técnico Regional.
4. Los usuarios que utilizan equipos y herramientas informáticas de salas y laboratorios de la Institución, deben velar por mantenerlos en buenas condiciones, aplicando el programa de las 9S's.
5. No conectar dispositivos externos de almacenamiento que tengan dudosa procedencia para evitar riesgos informáticos.
6. Los dispositivos externos de almacenamiento (memorias usb, discos duros, teléfonos móviles y otros) debidamente autorizados deben ser verificados previamente a su uso con el software de seguridad antivirus asignado e instalado en el equipo informático.
7. No conectar a la red informática interna dispositivos tales como, routers, switches, firewalls, así como equipos portátiles (laptops personales) ajenos a la Institución, sin previa autorización del Departamento de Informática o Soporte Técnico Regional.
8. Bloquear el equipo cuando no se encuentre cerca de él, para evitar accesos no autorizados en su nombre o pérdida de la información que se encuentre trabajando.
9. Grabar constantemente el trabajo que se está realizando en el equipo informático, para evitar pérdidas de información, ante una falla de cualquier naturaleza en el mismo.
10. Establecer una contraseña segura para acceder a los equipos y sistemas informáticos, de acuerdo a las políticas y temporalidad establecidas por el Departamento de Informática.
11. Todo equipo informático que se utiliza en la Institución está debidamente inventariado y licenciado en su contenido y de esa manera se entrega o pone bajo el resguardo de los usuarios del INTECAP.
12. La sección de inventarios debe mantener un inventario actualizado del equipo informático.
13. Cada usuario del INTECAP es responsable de su información Institucional generada y debe realizar las copias de seguridad de la misma, en la periodicidad que considere necesaria, utilizando medios de almacenamiento externos autorizados o de igual manera se pone a disposición las herramientas colaborativas que el INTECAP ha adquirido para este fin.
14. Registrar en los medios oficiales todas las actividades de mantenimiento y reparaciones realizadas.
15. El mantenimiento preventivo y correctivo que se considere planificar a algún equipo informático, debe realizarse de acuerdo a lo indicado en el manual del fabricante o de acuerdo a las condiciones de uso que el INTECAP determine; su apertura o tratamiento no recomendado o no indicado por el fabricante será responsabilidad de los usuarios que intervengan en el proceso. **Para equipos nuevos no se debe programar mantenimiento preventivo hasta finalizar el tiempo de garantía registrado en el sistema informático.**
16. Ningún equipo informático que posea garantía activa puede recibir mantenimiento preventivo sin consultar con el Departamento de Informática, de acuerdo con su estatus y los lineamientos al respecto.

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	3 de 9

17. Todos los usuarios o empleados de INTECAP deben velar por el correcto uso y cuidado del equipo informático asignado o que tengan bajo su responsabilidad, aplicando el programa de las 9S's.
18. El mantenimiento preventivo y correctivo a los dispositivos de comunicaciones y seguridad de todos los centros de datos, debe ser planificado y trasladado al Departamento de Informática para su autorización.
19. Las laptops para uso formativo o administrativo, generalmente no requieren mantenimiento preventivo debido a aspectos técnicos y cuidado de sus componentes, caso de excepción deben ser diagnosticados por el Soporte Técnico Regional o por el Departamento de Informática.
20. Se debe velar porque los equipos informáticos se encuentren en áreas que cumplan con las condiciones ambientales necesarias según recomendaciones del manual del fabricante o del Departamento de Informática, para asegurar el correcto funcionamiento y resguardo.

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	4 de 9

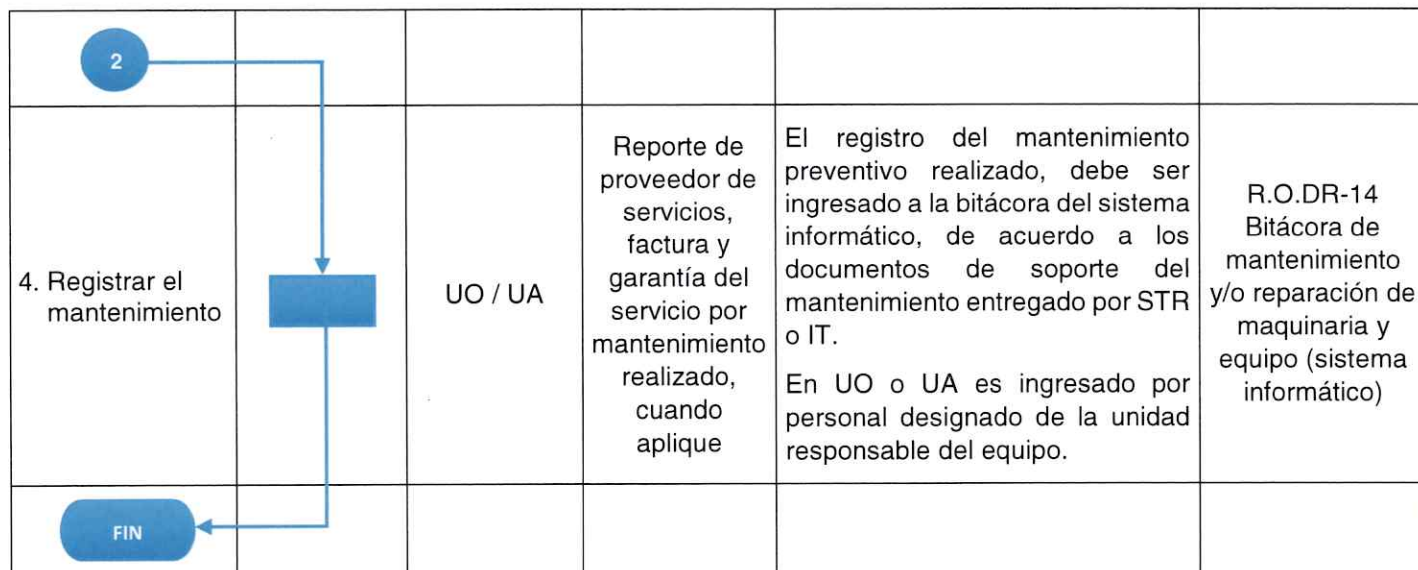
5.2 Mantenimiento preventivo de equipo informático

Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Descripción	Documento Generado
	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> P[1. Planificar mantenimiento de equipo informático] P --> C((1)) </pre>				
1. Planificar mantenimiento de equipo informático		STR / IT	Políticas generales del cuidado de equipo informático / Manuales del fabricante	En UO la planificación y programación del mantenimiento preventivo la realiza STR en sistema informático, coordinado con las unidades operativas asignadas en su región y Jefatura Regional. En UA la planificación y programación la realiza el Departamento de Informática, coordinando con la unidad administrativa. Para los equipos informáticos que son utilizados para la formación y administración, se debe planificar y programar el mantenimiento al inicio del año (indicando frecuencia de mantenimiento), considerando las políticas establecidas en el presente procedimiento y/o manual del fabricante y/o base de criterios establecidos en el sistema documental del SGCI.	R.O.DR-10 Planificación de mantenimiento de maquinaria y equipo (sistema informático)

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	5 de 9

Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Descripción	Documento Generado
1					
2. Ejecutar el mantenimiento preventivo		STR / IT / UO / UA	R.O.DR-10 Planificación de mantenimiento de maquinaria y equipo (sistema informático)	El mantenimiento preventivo en UA es realizado por un proveedor de servicios (empresa) o por un experto con la competencia técnica para la realización de mantenimientos preventivos en coordinación con IT y la UA. El mantenimiento preventivo en UO los debe realizar el STR, en caso justificado y autorizado por Jefatura Regional, el STR puede coordinar la contratación de un proveedor de servicio (empresa). La contratación del proveedor de servicios (empresa) se debe realizar de acuerdo con requisitos del M.O.DA.01, con presupuesto de cada unidad. El registro de RMS únicamente será necesario realizarlo por UO / UA cuando el mantenimiento preventivo se realice a través de un proveedor de servicios (empresa).	Requisición de materiales y servicios (RMS), si aplica / Registro de justificación autorizado por la Jefatura Regional, si aplica
3. Revisar el mantenimiento preventivo		IT, STR	Requisición de materiales y servicios (RMS), si aplica / Registro de justificación autorizado por la Jefatura Regional, si aplica	En UA el Departamento de Informática, revisa el mantenimiento realizado por el proveedor de servicios (empresa). En UO si es por proveedor de servicios, el STR realiza la revisión del mantenimiento realizado. IT y STR solicitan la aplicación de garantía por el servicio dentro del periodo estipulado, también entregan los documentos de soporte por el mantenimiento recibido.	Reporte de proveedor de servicios, factura y garantía del servicio por mantenimiento realizado, cuando aplique
2					

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	6 de 9

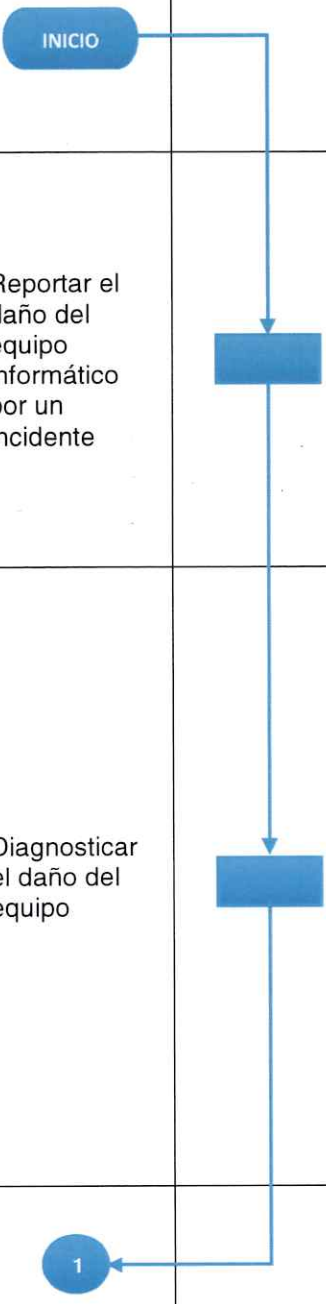


Abreviaturas del diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	UA	Unidad Administrativa
2	UO	Unidad Operativa
3	IT	Departamento de Informática
4	STR	Soporte Técnico Regional
5	M.O.DA.01	Manual para la adquisición de bienes, contratación de obras y servicios
6	SGCI	Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	7 de 9

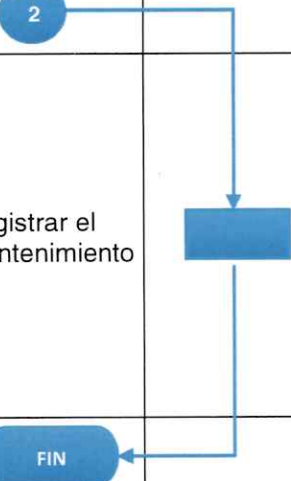
5.3 Mantenimiento correctivo de equipo informático

Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Descripción	Documento Generado
					
1. Reportar el daño del equipo informático por un incidente		UO / UA	Políticas generales del cuidado de equipo informático / Manuales del fabricante	Para UO se reporta por medio de ticket (de incidencia) en SITIO o por otros medios en casos excepcionales dirigido a Soporte Técnico de la Regional. Para UA se reporta por medio de ticket (de incidencia) en SITIO o por otros medios en casos excepcionales dirigido al Departamento de Informática.	Ticket de incidencia en SITIO R.O.DR-15 Reporte de daños o fallas en maquinaria y equipo.
2. Diagnosticar el daño del equipo		IT / STR	Ticket de incidencia en SITIO	Las UA solicitan y reciben la verificación y diagnostico por el Departamento de Informática. Las UO solicitan y reciben la verificación y diagnostico por el Soporte Técnico Regional, en caso de ser necesario el equipo puede ser trasladado al Departamento de Informática para revisar garantías o cotizar reparaciones con el fabricante o representante local de la marca del equipo.	Seguimiento en SITIO

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	8 de 9

Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Descripción	Documento Generado
1					
3. Ejecutar la reparación		IT / STR / JUA / JUO	Seguimiento en SITIO	Si el equipo tiene garantía, se reclama la misma y se entrega el equipo nuevo o reparado al usuario solicitante. Si el equipo tiene reparación, se realizan las actividades de reparación y contratación de proveedor de servicios según el M.O.DA-01, con presupuesto de la UO o UA que reportó el daño. Si el equipo no tiene garantía ni reparación, se procede a solicitar la baja por parte del personal que tiene cargado el equipo. En este caso la JUO o JUA solicitan al Departamento de Informática y Unidad de Equipamiento la reposición del equipo (si se tiene en stock se reemplaza el equipo), al no haber en stock se debe realizar un proceso de compra con la Unidad de Equipamiento con conocimiento del Departamento de Informática.	Actualización de seguimiento en SITIO / Requisición de Materiales y Servicios (RMS)
4. Revisar el mantenimiento correctivo		IT / STR	Actualización de seguimiento en sistema de incidentes de SITIO / Requisición de Materiales y Servicios (RMS)	En UA el Departamento de Informática, apoya con la revisión del mantenimiento realizado. En UO el Soporte Técnico Regional, o personal competente designado apoya con la revisión del mantenimiento realizado. Para los casos que aplique, cualquier servicio complementario que sea necesario se atenderá en el periodo de garantía del servicio. Como parte de la entrega del equipo a la persona solicitante del incidente el Departamento de Informática o Soporte Técnico Regional coordina las configuraciones necesarias, previo al cierre del ticket del incidente, según el P.A.IT-01	Cierre del ticket en sistema de incidentes de SITIO
2					

	Procedimiento de Calidad	P.O.IT-01 Edición 01
	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático	9 de 9

Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Descripción	Documento Generado
2					
5. Registrar el mantenimiento		UA / UO	Cierre del ticket en sistema de incidentes de SITIO / R.O.DR-15 Reporte de daños o fallas en maquinaria y equipo	El registro del mantenimiento preventivo realizado, debe ser ingresado al sistema informático por parte de la UA y UO que realizan la solicitud.	R.O.DR-14 Bitácora de mantenimiento y/o reparación de maquinaria y equipo (sistema informático)
FIN					

Abreviaturas del diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	UA	Unidad Administrativa
2	UO	Unidad Operativa
3	IT	Departamento de Informática
4	STR	Soporte Técnico Regional
5	JUO	Jefe de Unidad Operativa
6	JUA	Jefe de Unidad Administrativa
7	SITIO	Sistema de Información Técnica Institucional de la Operación
8	M.O.DA-01	Manual para la adquisición de bienes, contratación de obras y servicios
9	P.A.IT-01	Gestión de incidencias

6. Anexos

No aplica.

Aprobado por	Fecha	Firma
Subgerencia	27-08-2025	