

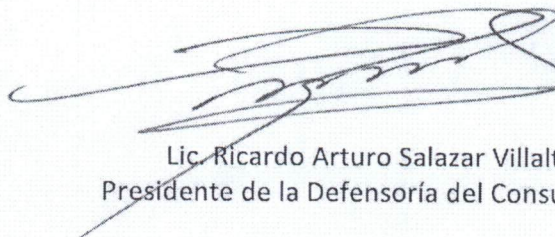


DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL RECURSO INFORMÁTICO

(CÓDIGO: PTGSI001, VERSIÓN: 06)

Aprobado:



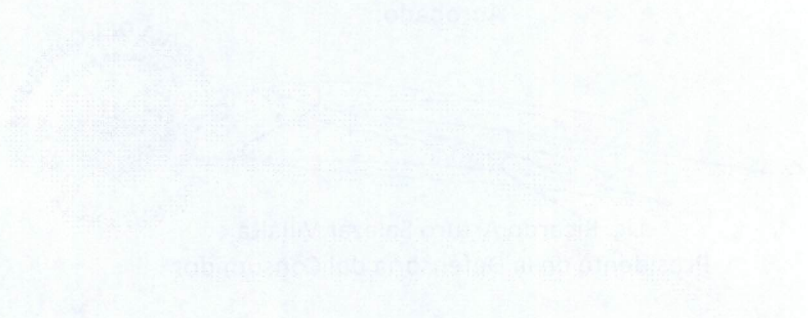
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

21 ABR 2021

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL RECURSO  
INFORMÁTICO



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDORPROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL RECURSO  
INFORMÁTICO

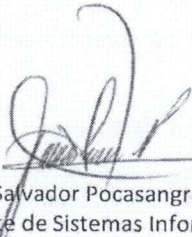
GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PTGSI001

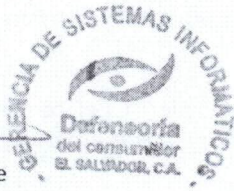
VERSIÓN: 06

PÁGINA: 1 de 7


Elaboró:




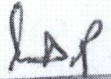
Jorge Salvador Pocasangre  
Gerente de Sistemas Informáticos



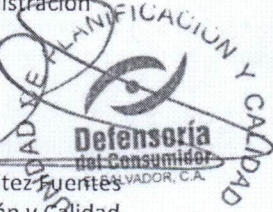
Revisó:



Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Director de Administración

Carlos Alberto Pleitez Fuentes  
Jefe de Planificación y Calidad


**1. BASE LEGAL**

Ley de Protección al Consumidor, artículo 69, letra e).

Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor, artículo 54.

**2. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos necesarios para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del recurso informático de la Defensoría del Consumidor (DC), para mantenerlo en óptimas condiciones de operación y prolongar su vida útil.

**3. ALCANCE**

El presente procedimiento aplica a todo el recurso informático de la DC al cual se le realizará mantenimiento preventivo y/o correctivo.

**4. VIGENCIA**

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la DC.

**5. REFERENCIAS NORMATIVAS**

FOGSI001 Plan Anual de Mantenimiento Preventivo.

FOGSI002 Formulario para traslado de activo fijo por reparación.

NOGSI005 Uso del equipo informático.

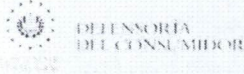
NOUPYC003 Elaboración de Documentos Normativos.

**6. RESPONSABLE**

El(La) responsable de la aplicación de este procedimiento es el(la) Gerente(a) de Sistemas Informáticos.

**7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

**Hardware:** Conjunto de elementos tangibles que componen un ordenador, impresor, servidor, router, switch, etc. y que formen parte de un equipo, dichos componentes pueden ser: monitor, impresoras, CPU, periféricos, cables, tarjetas u otro tipo de elemento o partes tangibles de un equipo.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL RECURSO  
INFORMÁTICO

GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PTGSI001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 2 de 7

**Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de acciones puntuales que se realizan a raíz del uso, agotamiento de la vida útil, u otros factores externos, de elementos que conforman el recurso informático permitiendo su restauración o recuperación.

**Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de acciones de carácter periódico y permanente que tienen la particularidad de proveer acciones anticipadas al deterioro del uso y agotamiento de la vida útil de elementos que conforman el equipo informático.

**Recurso Informático:** Son los componentes tangibles (hardware) y programas (software) que son necesarios para el buen funcionamiento de un ordenador.

**Software:** Es el conjunto de elementos intangibles de un ordenador. Es el conjunto de programas, datos e instrucciones lógicas necesarias para hacer posible la realización de una tarea específica.

## 8. REQUISITOS

- 8.1. Para elaborar el Plan de Mantenimiento Preventivo del recurso informático, el inventario de equipo informático de la DC debe estar debidamente actualizado.
- 8.2. El Plan Anual de Mantenimiento Preventivo del recurso informático deberá ser aprobado en el primer bimestre del año.
- 8.3. El mantenimiento preventivo del recurso informático se realizará anualmente y se iniciará su ejecución a partir del último trimestre del año y se extiende hasta el siguiente año.
- 8.4. La realización del mantenimiento preventivo del recurso informático se coordinará con el(la) Director(a), Subdirector(a), Gerente(a) o Jefe(a) de cada unidad organizativa para disponer de los equipos sin afectar sus labores cotidianas.
- 8.5. El mantenimiento preventivo se realizará al recurso informático que no posea garantía vigente.
- 8.6. El mantenimiento preventivo será realizado y supervisado por personal técnico de la Gerencia de Sistemas Informáticos, con el apoyo de estudiantes en servicio social de la carrera de técnico en mantenimiento de computadoras o áreas afines.
- 8.7. El mantenimiento preventivo y correctivo del recurso informático que se encuentre en arrendamiento, debe estar condicionado a lo establecido en el documento legal (contrato) que ampare dicho recurso informático.
- 8.8. En el caso que no se cuente con apoyo de estudiantes en servicio social, se ejecutará el plan de mantenimiento con personal técnico de la Gerencia de Sistemas Informáticos, siendo su alcance el recurso informático que comprende el sistema de gestión de la calidad.

## 9. PASOS

### 9.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El(La) Gerente(a) de Sistemas Informáticos

- 9.1.1. Elabora el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo (FOGSI001) del recurso informático.



9.1.2. Envía el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo (FOGSI001) a el(la) Director(a) de Administración para su aprobación.

**El(La) Director(a) de Administración**

9.1.3. Recibe y revisa el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo (FOGSI001) del recurso informático.

9.1.4. Si no existen observaciones al Plan Anual de Mantenimiento Preventivo (FOGSI001) del recurso informático, lo aprueba y gira instrucciones a el(la) Gerente(a) de Sistemas Informáticos para iniciar su ejecución.

9.1.5. Si existen observaciones al Plan de Mantenimiento Preventivo del recurso informático (FOGSI001), remite las observaciones a el(la) Gerente(a) de Sistemas Informáticos para que realice los cambios necesarios.

**El(La) Gerente(a) de Sistemas Informáticos**

9.1.6. Recibe el Plan de Mantenimiento Preventivo del recurso informático aprobado.

9.1.7. Gestiona con la Unidad de Talento Humano el apoyo de estudiantes en servicio social para la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo.

9.1.8. Informa a la Unidad de Talento Humano sobre el resultado de las evaluaciones y selecciona a los(as) estudiantes que apoyarán en la ejecución del Plan.

9.1.9. De acuerdo a la cantidad de estudiantes seleccionados(as), se revisa la programación del mantenimiento preventivo y en caso de ser necesario se ajusta la programación y se informa a el(la) Director(a) de Administración.

9.1.10. Se asigna a el(la) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica, el seguimiento a la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo, se entrega la programación y el listado de los(as) estudiantes que han sido seleccionados.

9.1.11. Coordina con los(las) Directores(as), Subdirectores(as), Gerentes(as) y Jefes(as) de cada unidad organizativa la fecha en que se realizará el mantenimiento preventivo al recurso informático de su unidad.

9.1.12. Al recibir informe sobre un posible uso inadecuado del recurso informático, se notificará a el(la) Director(a), Subdirector(a), Gerente(a) o Jefe(a) de la unidad organizativa donde se está realizando el mantenimiento, para las consideraciones correspondientes.

**El(La) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica**

9.1.13. Genera el inventario de todo el recurso informático de la DC.

9.1.14. Gestiona solicitud de transporte, cuando el recurso informático al cual se brindará mantenimiento preventivo se encuentre ubicado fuera de las oficinas del Plan de la Laguna de la DC.

9.1.15. Supervisa la ejecución de las actividades definidas para el mantenimiento preventivo al recurso informático.

9.1.16. Asigna un(a) Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos para ejecución y verificación del Mantenimiento Preventivo en cada área, la asignación de técnicos(as) podrá variar dependiendo de la disponibilidad de cada técnico(a).

**El(La) Técnico(a) de Soporte de la Gerencia de Sistemas Informáticos**

- 9.1.17. Realiza las evaluaciones, teórica y práctica a estudiantes interesados(as) en realizar el servicio social, se toma como parámetro de aceptación a los(as) estudiantes que cumplan con una calificación mayor o igual a 7.
- 9.1.18. Se archivan los resultados de las evaluaciones realizadas a los(as) estudiantes examinados.
- 9.1.19. Supervisa y ejecuta las actividades definidas para el mantenimiento preventivo al recurso informático.
- 9.1.20. Verifica las pruebas de funcionamiento del equipo luego de realizarse el mantenimiento, si no existen fallas, entrega el recurso informático a el(la) usuario(a) y gestiona la firma de recepción del servicio a través de la lista de control de mantenimiento preventivo y el formulario FOGSI003 Hoja de Mantenimiento Preventivo.
- 9.1.21. Si existen fallas en el recurso informático, informa a el(la) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica sobre la falla, procede a retirar el equipo y completa el formulario para traslado de activo fijo por reparación (FOGSI002) y lo entrega a la persona que tiene a cargo el equipo.
- 9.1.22. Realiza la reparación del equipo.
- 9.1.23. Si la falla es corregida, entrega el recurso informático a el(la) usuario(a), solicita el formulario para traslado de activo fijo por reparación (FOGSI002) y se gestiona la firma de recepción del servicio, si no es posible corregir la falla elabora un informe sobre la falla y la entrega a el(la) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica.
- 9.1.24. Al observar algún daño al recurso informático y haya un uso no adecuado, se deberá notificar a el(la) Coordinador(a) de Infraestructura y a el(la) Gerente(a) de Sistemas Informáticos, con base a la norma NOGSI005 Uso de Equipo Informático.

**El(La) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica**

- 9.1.25. Informa a el(la) Gerente(a) de Sistemas Informáticos sobre la falla del equipo y entrega copia del informe.

**El(La) Gerente(a) de Sistemas Informáticos**

- 9.1.26. Elabora informe sobre la falla del equipo y lo envía a el(la) Director(a), Subdirector(a), Gerente(a), o Jefe(a) del área al cual pertenece el equipo.

**El(La) Usuario(a)**

- 9.1.27. Recibe el recurso informático luego del mantenimiento preventivo y verifica su correcto funcionamiento y firma la hoja de mantenimiento preventivo (FOGSI003); si el recurso informático se retiró por reparación firma el formulario para traslado de activo fijo por reparación (FOGSI002) y lo entrega a el(la) técnico(a) de soporte de sistemas informáticos.

**El(La) Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos**

- 9.1.28. Archiva la hoja de mantenimiento preventivo (FOGSI003) y el formulario para traslado de activo fijo (FOGSI002) en caso haya sido necesario.

**El(La) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica**

- 9.1.29. Prepara y entrega un informe detallado sobre el trabajo realizado en la ejecución del Plan a el(la) Gerente(a) de Sistemas Informáticos.

**El(La) Gerente(a) de Sistemas Informáticos**

9.1.30. Notifica a la Unidad de Talento Humano y Director(a) de Administración, sobre la finalización del servicio social e informa los resultados del mismo.

**9.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO****El(La) Usuario(a)**

9.2.1. Reporta de forma verbal, correo electrónico o por medio del sistema de incidentes a el(la) Técnico(a) de Soporte de la Gerencia de Sistemas Informáticos la falla en el recurso informático (hardware y/o software).

**El(La) Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos/Técnico(a) de Desarrollo de Sistemas Informáticos**

9.2.2. Registra en el Sistema de incidentes las características de la falla reportada.

9.2.3. Verifica si existen incidencias de la misma falla reportadas por el(la) usuario(a).

9.2.4. Contacta a el(la) usuario(a) e intenta atender la falla de forma remota, si no es posible programa la atención in situ.

9.2.5. Gestiona solicitud de Transporte, si la falla reportada ocurre fuera de las oficinas del Plan de La Laguna de la DC.

9.2.6. Acude con el(la) usuario(a), revisa el recurso informático (hardware y/o software) y realiza diagnóstico para determinar el motivo de la falla. Se evalúa si el equipo debe ser retirado y se completa el formulario para traslado de activo fijo por reparación (FOGSI002).

9.2.7. Toma las acciones correspondientes para reparar el recurso informático (Hardware y/o Software) y solventar la falla.

9.2.8. Realiza pruebas de funcionamiento en presencia de el(la) usuario(a) con la finalidad de verificar que la falla fue solventada.

9.2.9. Si no es posible corregir la falla elabora un informe y la entrega a el(la) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica.

**El(La) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica**

9.2.10. Informa a el(la) Gerente(a) de Sistemas Informáticos sobre la falla del equipo y entrega copia del informe.

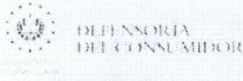
**El(La) Gerente(a) de Sistemas Informáticos**

9.2.11. Elabora memorándum sobre la falla del equipo y lo envía a el(la) Director(a) /Gerente(a) /Jefe(a) del área a la cual pertenece el equipo.

9.2.12. Solicita a el(la) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica la devolución del equipo a el(la) usuario(a) encargado(a) del activo.

**El(La) Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos**

9.2.13. Entrega el equipo con daño irreparable a la persona que lo tiene a cargo y documenta la falla en el formulario para traslado de activo fijo por reparación (FOGSI002).

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL RECURSO  
INFORMÁTICO

GERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: PTGSI001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 6 de 7

**El(La) Usuario(a)**

9.2.14. Si el recurso informático presenta un daño irreparable procede a trasladar el activo fijo hacia la Gerencia de Sistemas Informáticos.

**El(La) Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica / El(la) Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos**

9.2.15. Procede a preparar un equipo para sustituir el equipo dañado.

9.2.16. Coordina con el(la) encargado(a) de activo fijo la asignación del equipo.

9.2.17. Entrega el equipo a el(la) usuario(a) y realiza pruebas de funcionamiento.

**El(La) Usuario(a)**

9.2.18. Recibe recurso informático luego del mantenimiento correctivo y verifica su correcto funcionamiento, firma el formulario para traslado de activo fijo por reparación (FOGSI002) y lo entrega a el(la) técnico(a) de soporte de sistemas informáticos.

9.2.19. En caso el equipo haya presentado falla irreparable, el(la) usuario(a) recibe un recurso informático en sustitución del equipo que presentó la falla y verifica su correcto funcionamiento.

**El(La) Técnico(a) de Soporte de Sistemas Informáticos.**

9.2.20. Archiva el formulario para traslado de activo fijo por reparación (FOGSI002) y registra en el Sistema de incidentes que la falla ha sido solventada y cierra la atención de la incidencia.

**10. REGISTROS.**

FOGSI003 Hoja de Mantenimiento Preventivo.

**11. ANEXOS.**

No Aplica



## HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
06	23/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se traslado a la nueva plantilla</li> <li>En el numeral 5 REFERENCIAS NORMATIVAS, se agregaron las siguientes: FOGSI001 Plan de Mantenimiento Preventivo de recurso informático, FOGSI002 Formulario para traslado de activo fijo por reparación, NOGSI005 Uso del equipo informático; NOUPYC003 Elaboración de Documentos Normativos y se eliminaron del numeral 10 REGISTROS.</li> <li>▪ Se sustituyó la frase del numeral 8.2 "durante el último trimestre" por "el primer bimestre del año".</li> <li>▪ Se agregó el numeral 8.8</li> <li>▪ En el numeral 9.1.13 se estableció a Coordinador(a) de Infraestructura Tecnológica y se eliminó a Gerente(a) de Sistemas Informáticos.</li> <li>▪ El numeral 9.1.17 y 9.1.18 se asignó a Técnico(a) de Soporte de la Gerencia de Sistemas Informáticos y se eliminó a Gerente(a) de Sistemas Informáticos.</li> <li>▪ En el numeral 9.1.9 se agregó "y se informa a Director(a) de Administración.</li> <li>▪ Se agregó el numeral 9.1.12. a Gerente(a) de Sistemas Informáticos.</li> <li>▪ Se agregó el número 9.1.24.</li> </ul>

1. OBJETIVO  
 2. ALCANCE  
 3. RESPONSABILIDADES  
 4. PROCEDIMIENTO  
 5. REGISTROS  
 6. REFERENCIAS  
 7. HISTORIAL DE REVISIONES  
 8. ANEXOS