



Elaborado por:

Dependencia: Coordinación de Asistencia Técnica

Nombre y Apellido: Lcda. Yanitza Guerra

Firma:

Fecha: 10/07/2017

Autorizado por:

Dependencia: Secretaría de Educación

Nombre y Apellido: Msc. Brizelda Quiñones

Firma:

Fecha: 07/07/2017

Revisado por:

Dependencia: Dirección de Sistemas de Información

Nombre y Apellido: Ing. Juan Nacur

Firma:

Fecha: 12 JUL 2017

Aprobado por:

Dependencia: Secretaría de Educación

Nombre y Apellido: Msc. Brizelda Quiñones

Firma:

Fecha: 07/07/2017

 Gobernación de Bolívar Integración y Progreso	Descripción de Proceso	Actualización N° 00	Código: GOB-065-DP-008/17 Fecha de Vigencia: 12/07/2017	
		DEPENDENCIA RESPONSABLE SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		
		NOMBRE DEL PROCESO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACION		
RESPONSABLE DEL PROCESO COORDINADOR DE ASISTENCIA TECNICA				
ALCANCE COORDINACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COORDINACIONES ADSCRITAS A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.				
OBJETIVO DARLE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y OTROS EQUIPOS.				

Recursos: 3
 Equipos Tecnológicos
 Talento Humano

Requisitos de Recursos:

- Disponible
- Competente

Partes Interesadas 1
 Internas:
 • Secretaría de Educación
 • Coordinaciones adscritas.

 Externas:
 • Gobernación del estado Bolívar.
 • Proveedores debidamente inscritos en el Registro Único de Proveedores de la Gobernación.

Entrada: 2
 • Plan de mantenimiento preventivo a equipos de computación.
 • Solicitud de mantenimiento correctivo a equipos de computación.

Descripción del Proceso: 5
 Se le solicitará a la Dirección de Informática y Sistemas a través de S.O.S. el mantenimiento y reparación de equipos de computación. se realiza la evaluación de calidad del servicio del mantenimiento.
 Para atender las fotocopadoras se le solicita a la Secretaría de Mantenimiento y Servicios Generales el mantenimiento y reparación a través de memorandos, la misma asigna el personal competente o la asignación de un Proveedor.

Salida: 6
 • Plan de mantenimiento preventivo a equipos de computación ejecutado.
 • Solicitud de mantenimiento correctivo a equipos de computación ejecutado.

Partes Interesadas 7
 Internas:
 • Secretaría de Educación
 • Coordinaciones adscritas.

 Externas:
 • Gobernación del estado Bolívar.
 • Proveedores debidamente inscritos en el Registro Único de Proveedores de la Gobernación.

Requisitos de Entrada:

- Preciso
- Confiable
- Claro

Requisitos de Salida:

- Oportuno
- Eficiente
- Satisfactorio

Controles: 4
 1. Solicitud de mantenimiento y reparación de equipos de computación a través de S.O.S.
 2. Planes de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

VER LA SIGUIENTE PÁGINA

 Gobernación de Bolívar Integración y Progreso	INSTRUCTIVO Descripción de Proceso		Actualización N° Número de actualización del proceso	Código: GOB-999-DP-999/99 Fecha de Vigencia: 99/99/9999
DEPENDENCIA RESPONSABLE		Nombre de la dependencia que ejecuta el proceso.		
NOMBRE DEL PROCESO		Identificación clara del proceso.		
RESPONSABLE DEL PROCESO		Nombre del cargo responsable de gestionar el proceso (planificarlo, desarrollarlo, medirlo y mejorarlo).		
ALCANCE		Unidad que aplica el proceso.		
OBJETIVO		Propósito que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso.		

Partes Interesadas 1
 Determinar las partes interesadas internas y externas es decir: Organizaciones, Dependencias, Unidades y Comunidades en general, quienes suministran la entrada al proceso.

Requisitos de Entrada:
 ■ Características o atributos que requiere el proceso
 ■ que tengan los elementos de entrada.

Entrada: 2
 Elemento que será transformado o al que se le agregará valor para obtener el producto requerido por los proveedores y/o clientes

Requisitos de Salida:
 ■ Características o atributos que requiere el proceso
 ■ que tengan los elementos de salida.

Recursos: 3
 Recursos (Financieros, Personal competente, infraestructura, Equipos, Software y Hardware) de los cuales deben disponer el proceso para alcanzar su propósito.

Requisitos de Recursos:
 ■ Características o atributos que deben tener los recursos.

Salida: 6
 Resultado, Producto o Servicio con valor añadido, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los Proveedores y/o Clientes

Partes Interesadas 7
 Determinar las partes interesadas internas y externas es decir: Organizaciones, Dependencias, Unidades y Comunidades en general que reciben el producto o servicio.

Descripción del Proceso: 5
 Descripción de las actividades que conforman el proceso y de forma infinitiva.

Controles: 4
 Mecanismo e instrumentos de registros del proceso, que evidencian el desempeño del mismo.

 Gobernación de Bolívar Integración y Progreso	Tabla de Indicadores de Gestión Descripción de Proceso			Actualización N° 00	Código: GOB-065-DP-008/17 Fecha de Vigencia: 12/07/2017	
DEPENDENCIA RESPONSABLE		SECRETARIA DE EDUCACION				
NOMBRE DEL PROCESO		MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACION				
RESPONSABLE DEL PROCESO		COORDINADOR DE ASISTENCIA TECNICA				
ALCANCE		COORDINACION DE ASISTENCIA TECNICA Y COORDINACIONES ADSCRITAS A LA SECRETARIA DE EDUCACION.				
OBJETIVO		DARLE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y OTROS EQUIPOS.				
N°	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Formula	Meta/Rango de Conformidad	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
1	Mantenimiento correctivo	Eficacia	$\frac{\text{Mantenimiento correctivo ejecutado}}{\text{Mantenimiento correctivo solicitado}} \times 100\%$	≥90% ≤100%	Procentaje	Semestral
2	Mantenimiento Preventivo	Eficacia	$\frac{\text{Mantenimiento preventivo ejecutado}}{\text{Mantenimiento preventivo programado}} \times 100\%$	≥90% ≤100%	Procentaje	De acuerdo al Plan de mantenimiento preventivo
3	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

 Gobernación de Bolívar Integración y Progreso	INSTRUCTIVO Tabla de Indicadores de Gestión		Actualización N° Número de actualización del proceso	Código:
				GOB-999-DP-999/99
				Fecha de Vigencia: 99/99/9999
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Nombre de la dependencia que ejecuta el proceso.			
NOMBRE DEL PROCESO	Identificación clara del proceso.			
RESPONSABLE DEL PROCESO	Nombre del cargo responsable de gestionar el proceso (planificarlo, desarrollarlo, medirlo y mejorarlo).			
ALCANCE	Unidad que aplica el proceso.			
OBJETIVO	Propósito que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso.			
Objetivo: Sera empleado por la diferentes Unidades Usuarias para identificar el grado en el cual se logran los resultados. Elaborado: Elaborado por la Direccion de Sistema de Gestión. Datos: N°: Número correlativo de la cantidad de Indicadores. Nombre del Indicador: Describir el nombre del Indicador. Tipo de Indicador: Identificar el tipo de Indicador, si es de eficacia, Eficiencia, entre otros. Formula: Indicar la formula que describe el indicador. Meta/ Rango de Conformidad: Indicar la Meta o el Rango de Conformidad del indicador, por ejemplo: ≥80% ≤100% Unidad De Medida: Determinar la Unidad de Medida Expresadas en el Indicador. Ejemplo: Porcentaje (%) Frecuencia de Medición: Definir la frecuencia o periodicidad de medición del Indicador. Ejemplo: Mensual, Trimestral.				